

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra pedagogiky

Diplomová práce

Bc. Karin Kinghamová

Sociálně pedagogické systémy podpory cizinců žijících v České republice

Socio – educational Support Systems of Foreigners Living in the Czech Republic

Praha 2016

Vedoucí práce: PhDr. Karolína Burešová, Ph.D.

Poděkování:

Děkuji PhDr. Karolíně Burešové, Ph.D. za vedení mé diplomové práce, odborné rady a zvláště za vstřícnost, se kterou se mi věnovala. Také bych ráda poděkovala všem svým respondentům a především neziskovým organizacím, které se mnou spolupracovaly.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 13. dubna 2016

.....

Jméno a příjmení

Abstrakt

Diplomová práce *Sociálně-pedagogické systémy podpory cizinců žijících v České republice* se zabývá tématem integrace cizinců v ČR. Zkoumá, jakými integračními nástroji disponuje ČR na státní i nestátní úrovni. Zaměřuje se na osobní zkušenosti cizinců s integračními službami poskytovanými neziskovými organizacemi v Praze a na základě těchto zkušeností práce analyzuje, zda nabídka služeb uspokojuje poptávku.

Teoretická část se zabývá integrací obecně a současnou imigrační situací v ČR. Popisuje právo vztahující se k cizincům žijícím na území ČR. Zahrnuje také oblast státních integračních aktivit a nestátní sféru, která pracuje s migranty.

Empirická část diplomové práce obsahuje kvalitativní výzkum, jehož hlavní výzkumnou otázkou je, zda nabídka integračních služeb neziskových organizací pokrývá poptávku cizinců. Výzkum je založen na polo strukturovaných rozhovorech s cizinci-klienty neziskových organizací a s pracovníky neziskových organizací.

Výstupem diplomové práce jsou doporučení pro neziskové organizace, které pracují s migranty. Tato doporučení mají být nápomocné ke zvýšení efektivity v práci s migranty.

Klíčová slova

sociálně pedagogické systémy podpory, cizinec, migrant, integrace, nezisková organizace

Abstract

The diploma thesis *Socio-Educational Support Systems for Foreigners Living in the Czech Republic* deals with the topic of integration of foreigners in the Czech Republic. It examines what integration instruments the Czech Republic uses on the governmental and also non-governmental level. It is focused on foreigner's experience with NGOs' integration services in Prague and according to this experience it analyzes if supply meets demand.

The theoretical part deals with the topic of integration in general and the current immigration situation in the Czech Republic. It describes the law relating to foreigners living in the Czech Republic and examines the state integration activities. It also covers the non-governmental sphere of working with migrants.

The empirical part of the thesis contains a qualitative research; the main question is if supply meets demand in the field of NGOs' integration services. The research is based on half-structured interviews with foreigners who use NGOs' integration services and with the NGOs' workers.

The diploma thesis also contains some recommendations for the NGOs according to the main findings from the research. These recommendations should become a useful instrument for improving the efficiency of working with migrants.

Key words

socio-educational support systems, foreigner, migrant, integration, non-profit organization

Seznam zkratek

CVNS	Centrum pro výzkum neziskového sektoru
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EU	Evropská unie
ICP	Integrační centrum Praha
MK	Ministerstvo kultury
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MV	Ministerstvo vnitra
MZD	Ministerstvo zdravotnictví
NNO	Nestátní nezisková organizace
OPU	Organizace pro pomoc uprchlíkům
PPI	Poradna pro integraci
SIMI	Sdružení pro integraci a migraci

Obsah

Úvod.....	7
TEORETICKÁ ČÁST.....	9
1. Cizinci v České republice.....	9
1.1 Pobyty cizinců na území ČR	10
2. Role sociální pedagogiky v procesu integrace cizinců	13
3. Integrace cizinců	15
3.1 Politika integrace cizinců České republiky.....	17
3.2 Nestátní neziskové organizace a jejich role v procesu integrace cizinců	21
3.3 Koncepce hl. m. Prahy pro oblast integrace cizinců	28
3.3.1 Priority hl. m. Prahy pro oblast integrace cizinců.....	30
EMPIRICKÁ ČÁST.....	33
4. Metody a design výzkumu.....	33
4.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky	33
4.2 Metodologie a zpracování výsledků výzkumu.....	33
4.3 Výzkumný vzorek.....	34
4.4 Scénář k rozhovorům.....	35
5. Výsledky výzkumu.....	38
5.1 Pracovníci NNO	38
5.2 Klienti NNO	44
6. Shrnutí a interpretace výsledků	48
7. Diskuze a doporučení pro nestátní neziskové organizace.....	51
7.1 Doporučení pro NNO	53

Závěr	55
Seznam literatury a elektronických zdrojů	57
Přílohy	61
Příloha č. 1 – rozhovor s pracovníkem ICP	61
Příloha č. 2 – rozhovor s klientkou PPI	67
Příloha č. 3 – seznam kódů a kategorií vzniklých z otevřeného kódování rozhovorů.....	70

Úvod

V důsledku globalizace dochází k otevírání hranic¹ a propojování světa. Doprovodným fenoménem je mimo jiné migrace obyvatel. Žijeme v multikulturní společnosti, kde vedle sebe koexistují různé etnické a sociokulturní skupiny. Jsme svědky častých střetů těchto rozdílných skupin, dochází k masivní migraci a uprchlictví a díky tomu jsou naprosto odlišní lidé nuceni žít vedle sebe. Integrace je klíčem k tomu, aby toto soužití fungovalo. Na integraci se podílí mnoho aktérů – migranti samotní, hostitelská společnost, stát a další pomocné nestátní instituce, především nestátní neziskové organizace (dále NNO), na něž se tato práce zaměřuje zejména.

Toto téma autorka zvolila, protože ho považuje za aktuální, stále existuje prostor pro zvyšování efektivity integračních nástrojů a sociální pedagogika je jedním z vhodných oborů, který by se na tom měl podílet. Zároveň z osobních zkušeností z práce s migranty autorka chápe, jak náročné může být odejít z vlasti a začít život v úplně jiné zemi s odlišným jazykem a kulturou, obzvláště jedná-li se o nucenou migraci z důvodu nebezpečí ve vlastní zemi.

Vzhledem k aktuálnosti tématu existuje poměrně mnoho pramenů, které se migrací a integrací z různých hledisek zabývají. Pouze jedna publikace v českém jazyce se nezabývá rolí neziskových organizací v integraci pouze povrchně a to kniha R. Trboly a M. Rákoczyové *„Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR“*. Jako zásadní výzkum v této oblasti autorka shledává výzkum *„Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců“*, který provedlo Centrum pro výzkum neziskového sektoru, Brno v roce 2008. Jedná se o velký celorepublikový výzkum se spolehlivými výsledky.

V teoretické části je stručně popsána současná migrační situace v České republice, tzn. kolik cizinců v ČR žije, proč přichází a jakým způsobem zde existují. Dále je v práci vyloženo, jaká je role sociální pedagogiky v procesu integrace cizinců a jakými prostředky a systémy může sociální pedagogika podpořit cizince snažící se začlenit do české společnosti. Následující úsek teoretické části se zaměřuje na integraci obecně. Je zde popsáno, jaké integrační nástroje využívá stát a jak se zapojují neziskové organizace do procesu integrace. Vzhledem k tomu, že praktická část diplomové práce je zaměřena na neziskové organizace v hlavním městě Praha,

¹ Tím autorka rozumí obecný trend. V rámci migrační krize dochází k přechodnému uzavírání hranic, nejedná se však o jev trvalý.

je nezbytné podívat se také detailněji na integraci v Praze. Hlavním cílem teoretické části je tedy prozkoumat současný stav integrace a integračních nástrojů v ČR obecně a dále zjistit momentální stav v oblasti nabídky integračních služeb NNO pro cizince.

Empirická část obsahuje popis kvalitativního výzkumného šetření, které zkoumá, jakými integračními nástroji disponuje Česká republika na nevládní úrovni se zaměřením na nestátní neziskové organizace v Praze. Téma je uchopeno jak z pohledu cizince jakožto klienta neziskových organizací, tak ze strany pracovníků. Opírá se o zkušenosti klientů cizinců s integračními službami NNO v Praze a pracovníků NNO s poskytováním těchto služeb. Cílem výzkumu je zjistit, zda nabídka služeb NNO odpovídá potřebám cizinců, popř. co v nabídce chybí a (z pohledu pracovníků) proč – jaké jsou bariéry v poskytování služeb. Výstupem výzkumu bude případná identifikace neuspokojené poptávky a určitá doporučení pro NNO na vylepšení spolupráce s migranty, pokud budou objeveny nějaké nedostatky.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Cizinci v České republice

Česká republika je zemí s nejvyšším počtem imigrantů ze zemí bývalého Sovětského svazu (Drbohlav, 2011), postupně se stává cílovou zemí migrantů², což se ukazuje na kontinuálním nárůstu trvalých pobytů cizinců³ žijících v ČR. Statistické údaje týkající se cizinců na území ČR zpracovává především Český statistický úřad v rámci Koncepce integrace cizinců (o Koncepti více v kapitole Politika integrace cizinců), která je každoročně aktualizována usnesením vlády ČR (ČSÚ, 2015).

Z posledních údajů k 30. 9. 2015 vyplývá, že na území ČR pobývá 461 880 cizinců, za posledních deset let se počet migrantů v ČR téměř zdvojnásobil (v roce 2005 to bylo 278 312 cizinců). Z celkového množství cizinců zde má 258 813 přistěhovalců trvalý pobyt. Nejčastěji se jedná o příchozí z Ukrajiny, dále ze Slovenska, Vietnamu a Ruska (ČSÚ, 2015). Nejvíce cizinců žije v Praze v počtu 166 322 osob (k 31. 12. 2014), to je zhruba 37 % migrantů, druhou nejčastější lokalitou přistěhovalců je středočeský kraj (ČSÚ, 2015). Mezi cizinci žijícími v ČR mírně převládá počet mužů (260 847) nad počtem žen (201 033) (ČSÚ, 2015). Více jak polovina cizinců se pohybuje ve věkovém rozmezí 25 - 49 let, jedná se tedy o osoby v produktivním věku. Tyto údaje se týkají legálně žijících přistěhovalců na území ČR. Český statistický úřad odhaduje, že v Česku pobývá 4 822 nelegálních migrantů (údaje z roku 2014) (ČSÚ, 2016). Drbohlav (Drbohlav, 2011) se domnívá, že důvody, které vedou k nelegální migraci do ČR, jsou především ekonomické. V Česku existuje poptávka po levné pracovní síle bez kvalifikace a nelegální práce je ve společnosti poměrně tolerovaná. Nelegální imigraci také nahrává relativní jednoduchost vstupu do ČR a zároveň poměrně složité byrokratické postupy při získávání víza. Přesto nelegální migrace přes hranice není ani tak častá jako spíše nelegální práce migrantů, kteří si zřizují pouze turistické vízum (případně jim určité vízum vyprchá či přijdou o zaměstnaneckou kartu) a s tím pak nelegálně pracují za nižší mzdu a v horších podmínkách.

² „Podle definice OSN je migrantem každý člověk, který změnil své místo pobytu překročením mezinárodně uznávaných hranic a stráví zde déle než jeden rok.“ (Meta)

³ Cizincem je v této práci rozuměna fyzická osoba, která nemá státní občanství České republiky.

Obecně do ČR migranty nejčastěji přivádí práce, jedná se tedy o ekonomické migranty. Naopak za posledních patnáct let rapidně klesly žádosti o azyl (mezinárodní ochrana) v ČR⁴. Podle MV ČR existují tyto důvody příchodu cizinců do České republiky: zaměstnání, podnikání, studium, vědecký výzkum, společné soužití rodiny či sloučení rodiny (MV ČR, 2015). V těchto případech se jedná o dobrovolnou migraci, tzn. že si lidé sami na základě zvážení potenciálních výhod volí přesun do jiné země. Většina dobrovolných migrantů se také rekrutuje z určité části obyvatelstva (zpravidla mladí lidé) a má možnost se kdykoliv vrátit do místa původu. Na rozdíl od toho nedobrovolná migrace je vynucená vnějšími okolnostmi, jako je válečný stav, politické či náboženské důvody nebo přírodní katastrofy. Při nedobrovolném odsunu jsou zasaženy osoby bez rozdílu věku, pohlaví či sociální vrstvy a návrat na místo původu již velmi často není možný, anebo se lidé navrací do úplně jiné reality, než kterou znali v minulosti (Grill, 2004). V takovém případě se pak jedná o žadatele o mezinárodní, doplňkovou či dočasnou ochranu.

1.1 Pobyty cizinců na území ČR

Za jakých podmínek smí cizinci vstoupit a pobývat na území České republiky upravují hlavně tyto tři zákony: zákon č. 325/1999 Sb., o azylu, zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně a zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR.

Zákon o azylu vymezuje tři typy možných pobytů na území ČR – azyl, doplňkovou ochranu a vízum za účelem strpění. Azyl je druh ochranného pobytu, který se poskytuje státnímu příslušníku třetí země nebo osobě bez státní příslušnosti nejčastěji z důvodu politického či náboženského pronásledování⁵.

Doplňková (subsidiární) ochrana je vedle azylu další forma mezinárodní ochrany, která se uděluje cizincům, kteří nesplňují důvody pro udělení azylu, ale zároveň existují odůvodněné obavy, že pokud by byli tito cizinci vráceni do státu, jehož státními občany jsou (v případě osob bez státního občanství do státu jejich posledního trvalého bydliště), tak by jim hrozila vážná újma. Za vážnou újmu se považuje uložení nebo vykonání trestu smrti, mučení nebo nelidské či ponižující zacházení nebo trestání žadatele o udělení mezinárodní ochrany, dále vážné ohrožení života nebo lidské důstojnosti z důvodu násilí v situacích mezinárodního nebo

⁴ Zatímco v roce 2001 zažádalo o azyl 18 094 osob, v roce 2014 to již bylo pouze 1 151 osob (ČSÚ, 2016).

⁵ V ČR je možné získat tři druhy azylu – humanitární, za účelem sloučení rodiny, z důvodu pronásledování (2016).

vnitřního ozbrojeného konfliktu (MV ČR, 2015). Hlavním rozdílem mezi azylem a doplňkovou ochranou je, že na rozdíl od azylu je doplňková ochrana udělována pouze na dobu určitou (zpravidla jeden či dva roky). Při prodlužování doplňkové ochrany se pak přezkoumává, zda stále trvají důvody, pro které byla udělena. Azyl se uděluje trvale. Je to tak pro to, že u azylu se prokazuje individuální ohrožení, které je cílené přímo na žadatele. U doplňkové ochrany může jít o obecné podmínky v dané zemi, které donutí člověka emigrovat, avšak nejsou cílené na konkrétní osobu či skupinu osob (2016).

Dále se zákon o azylu zabývá tzv. strpěním na území. Vízum za účelem strpění by mělo být uděleno pouze v mimořádných situacích. Ministerstvo vnitra udělí toto vízum cizinci, kterému brání ve vycestování z ČR překážka na jeho vůli nezávislá nebo který byl svědkem či poškozeným v trestním řízení. Dále se toto vízum poskytuje cizinci, který podal žalobu proti rozhodnutí Ministerstva vnitra, kterým mu byla zrušena platnost víza. Vízum strpění se uděluje na dobu maximálně 6 měsíců, ale je možné jej prodloužit (SIMI, 2016).

Zákon o pobytu cizinců na území ČR vymezuje možnosti pobytu pro cizince ze třetích zemí a cizince z Evropské unie a jejich rodinné příslušníky. Stejná práva jako pro cizince z EU platí i pro cizince z Norska, Islandu, Švýcarska a Lichtenštejnska.

Občané EU mohou v ČR pobývat bez jakéhokoliv dokladu po libovolnou dobu. Mohou si však zřídit přechodný či trvalý pobyt. Přechodný pobyt se vydává na dobu pobytu delší než 90 dnů (u rodinných příslušníků EU je to pak omezeno na maximální délku 5 let). O trvalý pobyt je možné požádat po pěti letech nepřetržitého pobytu na území ČR (pokud je občan EU zároveň rodinným příslušníkem občana ČR, tak je možné požádat již po dvou letech). Průkaz o povolení k trvalému pobytu se vydává na 10 let, ale je možné ho opakovaně prodlužovat (MV ČR, 2015). Rodinní příslušníci občanů EU ještě mohou využít možnosti krátkodobého víza (neboli Schengenského), které se uděluje na maximální dobu 90 dnů.

Občané třetích zemí se mohou na území ČR pohybovat na základě krátkodobého víza stejně jako rodinní příslušníci občanů EU, dále si mohou požádat o dlouhodobé vízum nad 90 dnů, maximálně však na 6 měsíců. Dlouhodobé vízum se uděluje z různých důvodů: za účelem podnikání, výzkumu, studia, převzetí povolení k trvalému pobytu, dlouhodobému pobytu, zaměstnanecké karty, modré karty či za účelem strpění. Pokud se cizinec rozhodne prodloužit

dobu pobytu na více než jeden rok, je možné si zažádat o dlouhodobý pobyt na základě stejných důvodů jako dlouhodobé vízum. Pokud je důvod pobytu migranta v ČR zaměstnání, lze místo dlouhodobého víza využít tzv. zaměstnaneckou kartu na dobu delší než 3 měsíce, nejdéle však na dva roky s možností prodloužení (po dobu trvání zaměstnaneckého poměru). Podobnou formou je tzv. modrá karta. Modrá karta je také dlouhodobý pobyt za účelem výkonu zaměstnání, ale jedná se o povolání vyžadující vysokou kvalifikaci. Poslední možností je trvalý pobyt, který se také uděluje na základě pěti letého nepřetržitého pobytu na území ČR. Trvalý pobyt lze však udělit i krajanovi (prokazatelně český původ), držiteli modré karty EU (5 let pobytu na území EU, z toho stačí pouze 2 roky v ČR), dítěti narozenému v ČR (žádost může podat zákonný zástupce, který má v ČR také trvalý pobyt) a za účelem společného soužití (dítěte cizince s rodičem na území ČR) (2000).

Posledním zákonem, který se zabývá formou pobytu cizinců na území ČR, je zákon o dočasné ochraně, který upravuje náležitosti spojené s oprávněním k pobytu za účelem dočasné ochrany. V praxi zákon není využíván, v současné době byl zmíněn v souvislosti s „migrační krizí“ jako jedno z možných řešení na místo povinných kvót na přerozdělování uprchlíků⁶. Zákon není příliš jasně a konkrétně formulován, vychází ze směrnice EU⁷ z roku 2001. *„Dočasnou ochranou se rozumí řízení výjimečné povahy, které v případě hromadného přílivu nebo bezprostředně hrozícího hromadného přílivu vysídlených osob ze třetích zemí, které se nemohou vrátit do země původu, poskytuje okamžitou a dočasnou ochranu těmto osobám, zejména pokud zároveň existuje riziko, že azylový systém nebude schopen vypořádat se s tímto přílivem bez nepříznivých účinků na jeho vlastní účinné fungování a na zájmy těchto osob a dalších osob žádajících o ochranu“* (EUR Lex, 2001). Státy EU by se měly vzhledem k současné situaci naučit tento zákon využívat v praxi.

⁶ Viz např. tento článek <http://www.euractiv.cz/evropa-dnes0/clanek/komise-mela-po-ruce-lepsi-reseni-nez-kvoty-pomohla-by-docasna-ochrana-tvrdi-cr-012904>.

⁷ „O minimálních normách pro poskytování dočasné ochrany v případě hromadného přílivu vysídlených osob a o opatřeních k zajištění rovnováhy mezi členskými státy při vynakládání úsilí v souvislosti s přijetím těchto osob a s následky z toho plynoucími“

2. Role sociální pedagogiky v procesu integrace cizinců

Abychom se mohli věnovat tomu, jakým způsobem se může sociální pedagogika zapojit do integrace cizinců v ČR, musíme nejdříve vymezit sociální pedagogiku a její úlohu ve společnosti obecně.

Obor sociální pedagogiky není jednoduché přesně ohraničit. Její pojetí se měnilo v průběhu času, liší se stát od státu⁸ a také v pojetí jednotlivých autorů. Např. podle P. Klímy je sociální pedagogika obor, který „*se soustřeďuje na otázky pomoci při utváření optimálního životního způsobu jednotlivců, na usnadňování procesu enkulturace⁹ a socializace a řešení, formy a zdroje konfliktních interakcí mezi jedincem (skupinou) a společností. A to prostřednictvím procesů výchovy, vzdělávání, organizování prostředí, řízení různých činností.*“ (Kraus, a další, 2001 str. 13). Pro tuto práci bylo zvoleno širší pojetí B. Krause, který chápe sociální pedagogiku jako speciální pedagogickou disciplínu s transdisciplinárním¹⁰ charakterem, která se zaměřuje na každodenní život jedince, analyzuje jeho životní situace a navozuje takové změny v sociálním prostředí, které napomáhají optimálnímu rozvoji osobnosti a minimalizují rozpor mezi jedincem a společností (Kraus, a další, 2001 str. 12).

Sociální pedagogika má dvě základní funkce, a to preventivní a kompenzační. V oblasti prevence se jedná o snahu utvářet a podporovat zdravý způsob života společnosti a zároveň vyhledávat lidi, kteří se potenciálně mohou dopouštět sociálně patologického jednání. Kompenzační (terapeutická) činnost spočívá ve výchovné či převýchovné (resocializační) činnosti osob, které se dostaly svým chováním do rozporu se společenským řádem např. trestaní či deviantně jednající osoby, anebo se díky určitému znevýhodnění (nezaměstnaní, zdravotně postižení apod.) ocitly na okraji společnosti (Kraus, 2008).

Objektem sociální pedagogiky jsou děti, mládež i dospělí včetně seniorů. Sociální pedagogika se silně orientuje na práci s lidmi, kteří jsou ohrožení sociální exkluzí nebo, kteří již

⁸ Např. v Německu se objevuje tendence propojit sociální pedagogiku se sociální prací, zatímco v ČR se tyto dvě disciplíny jednoznačně oddělují atd.

⁹ Dle Akademického slovníku cizích slov (Petráčková, 2001) je enkulturace proces učení, jímž si člověk v dětství a dospívání osvojuje kulturu, hodnoty a normy dané společností.

¹⁰ Sociální pedagogika je mezní obor, ve kterém se setkává několik vědních disciplín, využívá poznatky z pedagogiky, psychologie, sociální práce a sociologie, ale také z medicíny, filozofie, antropologie atp.

sociálně vyloučení jsou. Mezi tyto skupiny můžeme nepochybně řadit i přistěhovalce, kteří jsou díky neznalosti kultury a jazyka náchylní k exkluzi z majority.

Obor sociální pedagogika je pomáhající profese se silnou humanistickou orientací, tzn., že je založena na pomoci druhým. Role sociálních pedagogů v multikulturní společnosti je pomoc při tvorbě pluralitní společnosti, ve které žije v souladu více rozdílných sociokulturních skupin. Tohoto stavu se snaží dosáhnout systémy podpory a pomoci, které mohou mít charakter poskytování opory (naslouchání, snaha o stabilizaci situace), výchovně-vzdělávacího působení (ovlivňování trávení volného času, multikulturní výchova atd.) či poradenství (poskytování informací nezbytných k vyřešení či předcházení určité krizové situace) (Kraus, 2008). Sociální pedagogika se snaží předcházet diskriminaci a vyloučení přistěhovaleckých minorit a zároveň chránit majoritní společnost před možnými sociálně patologickými jevy ze strany migrantů. Snaží se odstranit napětí mezi přistěhovalci a hostitelskou společností a napomáhat k úspěšné integraci cizinců, která je klíčem ke zdárnému soužití více rozlišných sociokulturních skupin obyvatel.

Sociální pedagogové se uplatní na teoretické i praktické rovině. Na teoretické úrovni mohou pomáhat s koncepční rovinou integrace, mohou zkoumat dopady integrační politiky a pomáhat ve vylepšování stávající situace, napomáhat s tvorbou vzdělávacích plánů pro děti cizince atp. V praxi sociální pedagogy nalezneme na mnoha různých pozicích pohybujících se mezi sociální prací a pedagogikou. Sociální pedagogové mohou působit ve veřejné správě, v resortu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (instituce volného času a náhradní výchovy), Ministerstva práce a sociálních věcí (odbory sociální péče, úřad práce atp.) či Ministerstva spravedlnosti (práce ve věznicích a u soudů). Dále se sociální pedagogové uplatní v neziskovém sektoru, kde mohou vykonávat jak metodologickou a koncepční činnost, tak pracovat přímo s klienty ve formě poradenství, vzdělávání, podpůrné a rozvojové činnosti, asistencí a doprovodů a mediální činnosti. Konkrétní činnosti sociálních pedagogů v neziskových organizacích pracujících s cizinci jsou přiblíženy v kapitole Nestátní neziskové organizace a jejich role v procesu integrace cizinců.

3. Integrace cizinců

Cizinci se v České republice stali tématem po otevření hranic v roce 1989, až v současné době se však toto téma stává centrem pozornosti jak odborníků na danou problematiku, tak laiků. S migrační vlnou přicházející ze třetích zemí¹¹ se objevuje stále více článků, knih, internetových diskuzí, přednášek atp., které se zabývají právě cizinci neboli migranty či uprchlíky. Ne vždy jsou tyto texty vedeny v pozitivní notě. Nyní, více než dříve, se česká společnost potýká s xenofobií, intolerancí a v určité míře i s rasismem. Ve společnosti je migrace mnohdy chápána negativně. Právě proto, aby se negativní očekávání nenaplnila a proto, aby se jim začalo předcházet, je nutné nastavit efektivní politiku integrace, na které se bude podílet, jak stát jakožto vzor a koordinátor integračních aktivit, tak také nestátní instituce, jejichž součinnost je pro úspěšné začlenění cizinců do majoritní společnosti nezbytná.

Integrace je pojem hodně široký, využívá se ve vícero vědních oborech, a proto je potřeba ho jasně specifikovat. Ve slovníku cizích slov je integrace definována jako scelení, ucelení či sjednocení (Petráčková, 2001). Mluvíme-li však o tzv. sociální integraci či integraci menšin nebo cizinců, máme na mysli užší pojetí slova integrace. Pojem integrace je v této práci chápán jako komplexní oboustranný proces, při kterém jsou nově příchozí začleňováni do struktur hostitelské společnosti, a zároveň majoritní společnost se aktivně snaží vytvořit vhodné podmínky pro toto začlenění (Šišková, 2008 str. 77). Je potřeba vyzdvihnout, že se jedná o oboustranné přizpůsobení, tedy o součinnost migrantů i majority. K úspěšné integraci je potřeba vůle přistěhovalců stát se součástí nové společnosti, ale také ochota majoritní společnosti a především lokálních komunit cizince přijmout. Dalším neméně důležitým bodem je, že se jedná o proces komplexní, tzn., že integrace probíhá ve všech sférách života jedince – ve společenské, kulturní, politické i pracovní oblasti. Pokud integrace neproběhne ve všech svých složkách, nemá přílišnou naději na dlouhodobý úspěch a zakládá na problémy ve stabilitě společnosti.

Sociální integrace je multidimenzionální proces. V odborné literatuře existují odlišná pojetí dimenzí integrace, pro tuto práci však budeme vycházet z pojetí Rákoczyové

¹¹ Za třetí země považujeme státy mimo EU, Island, Lichtenštejnsko, Norsko a Švýcarsko.

(Rákoczyová, a další, 2009), která vymezuje tyto čtyři dimenze: strukturální, kulturní, interaktivní a identifikační. Jednotlivé dimenze jsou úzce provázány a vzájemně se podmiňují.

Strukturální dimenze se týká zejména oblasti ekonomické integrace. Zásadní je zde začlenění migrantů na trh práce skrze přístup ke klíčovým institucím hostitelské společnosti. Nezdařilá integrace na své strukturální dimenzi se projevuje zejména zaměstnaností migrantů na pozicích v tzv. sekundárním pracovním trhu, který se vyznačuje nízkou kvalitou a mzdou i špatnými pracovními podmínkami. Posléze je ovlivněna jejich celková ekonomická nezávislost (závislost na sociálních dávkách apod.) a také způsob bydlení migrantů. Bydlení nízké kvality v znevýhodněných lokalitách, popř. bezdomovectví mohou ve svém důsledku způsobit sociální exkluzi migrantů (Rákoczyová, a další, 2009 stránky 26-28).

Neméně důležitý pro úspěšnou integraci na dimenzi strukturální je přístup migrantů ke vzdělání a ke stejným právům a povinnostem jako má majorita. Toto se odvíjí od pobytového a občanského statusu jedince, dle kterého se mění rozsah práv a povinností jedince (Rákoczyová, a další, 2009 str. 29).

Kulturní dimenze sociální integrace zahrnuje především nabývání znalostí o majoritní společnosti a její kultuře a porozumění typickým situacím ve společnosti, které přistěhovalci umožní přizpůsobit své vzorce chování v souladu s hodnotami většinové společnosti. Zároveň jde také o akceptaci odlišné kultury hostitelskou společností. Osvojení si kultury majority bez potlačení vlastní, tedy nabytí kulturních kompetencí obou kultur je výhodné jak pro jednotlivce, tak pro celou společnost (Rákoczyová, a další, 2009 stránky 30-31).

V České republice je kladen velký důraz na jazykovou integraci přistěhovalců, která je klíčová pro rozvoj dalších sociálních kompetencí. Odstranění jazykové bariéry je jedním z hlavních cílů státního integračního programu¹² (Ministerstvo vnitra České republiky, 2015).

Interaktivní dimenze integrace je značně podmíněna dimenzí kulturní. Jedná se o začlenění migrantů do sociálních sítí většinové společnosti (církve, zájmové organizace a spolky atd.) a navázání neformálních vztahů s majoritou (přátelství, partnerství apod.). Při nezdařilé interaktivní integraci se cizinci izolují do uzavřených skupin, které tvoří bariéru při kontaktu s

¹² Dále mezi priority integračního programu patří vstup na trh práce, bydlení, vzdělávání a rekvalifikace.

domácí společností. Tento jev má pak vliv na poslední dimenzi sociální integrace – identifikační (Rákoczyová, a další, 2009 stránky 32-33).

Sociální integrace má také svůj psychologický rozměr. Podle Rákoczyové je identifikační dimenze úzce spojena s identitou přistěhovalce a s její proměnou s usazováním se v nové zemi. Součástí identity migranta pak může být přináležitost k domovině, ale také k hostitelské společnosti, tento jev se pak nazývá „transnacionální identita“.

Nejen migranti mění svou identitu pod vlivem integrace, ale protože integrace je proces oboustranný, tak také majoritní společnost se podílí na identifikační integraci tím, že vymezuje kritéria členství v majoritní společnosti (Rákoczyová, a další, 2009 str. 34) a přizpůsobuje svou vlastní identitu ve směru otevření se a přijímání odlišných kultur (jinakosti a odlišnosti obecně).

Výsledkem úspěšného integračního procesu by měl být takový stupeň začlenění migrantů do společenského, ekonomického, právního, politického a kulturního systému většinové společnosti, kdy přistěhovalci zastávají ve společnosti podobné postavení jako členové společnosti majoritní (Drbohlav, 2010).

Aby integrace proběhla úspěšně ve všech svých složkách, je důležitý celostní přístup a součinnost mnoha aktérů. Jedná se o migranta samotného, o majoritní společnost a další účastníky, jejichž úkolem je přímo se na integraci podílet. Tyto aktéry bychom si mohli rozdělit na státní/vládní tedy Vláda ČR, příslušná ministerstva a územní samosprávy a nestátní/nevládní, pod které spadají především neziskové organizace, ale také odbory, církve, školy, různé spolky, volnočasové organizace a soukromý sektor v podobě velkých firem či mezinárodních společností, které zaměstnávají cizince a jejichž zájmem je dobrá integrace jejich pracovníků.

3.1 Politika integrace cizinců České republiky

Modely integrační politiky

Politika státu zásadně ovlivňuje, jakým způsobem v něm probíhá proces integrace přistěhovalců. V západní Evropě rozlišujeme několik přístupů k integraci. Barša a Baršová vymezují tři základní modely integrace v Evropě (Barša, a další, 2005) etnicko-exkluzivistický, asimilační a pluralistický (či multikulturní) model.

Etnicko-exkluzivistický model či také model diferencovaného začlenění migrantů je postaven na potřebách jedné sféry, většinou se jedná o pracovní trh. Pobyt zahraničních pracovníků je chápán jako dočasný, proto není potřeba zabývat se jejich začleněním do majoritní společnosti. Takovýto typ „integrace“ fungoval do konce 90. let v západním Německu.

Asimilační model je typický např. pro Francii. Migranti jsou vnímáni jako stálí a jsou jim rovnoprávně udělována stejná práva a povinnosti jako majoritě, ale za podmínky, že se plně asimilují do kulturních vzorců dané země a přijmou novou identitu, jejíž součástí je přináležitost k nové domovině.

V pluralistickém nebo také multikulturním modelu jsou přistěhovalci také bráni za trvalé obyvatele, ale jsou chápáni jako kulturně odlišné komunity. Cílem integrace je pak harmonické soužití těchto skupin s majoritní společností. Tento model je charakteristický např. pro Velkou Británii.

Od konce 90. let se začínají ostré hranice těchto modelů rozmazávat. S větším příchodem přistěhovalců se modely pozměňují a přizpůsobují aktuální situaci (Barša, a další, 2005 str. 36). Kdybychom si vytvořili pomyslnou škálu, na jedné straně bychom měli asimilaci, úplné splnutí příchozích s původním obyvatelstvem. Na opačném konci škály by byl etnicko-exkluzivistický model, kde je patrná snaha o minimalizaci styku přistěhovalců s majoritou a někde uprostřed bychom našli multikulturní model, který uznává legitimitu a rovnost různých kulturních skupin a počítá s jejich aktivním zapojením ve společenském životě.

Integrační politika České republiky

Politika integrace cizinců se v České republice začala systematicky formovat a uplatňovat v 90. letech. V počátcích byl zřetelný příklon k politice asimilace podobně jako ve Francii, postupem času se však Česká republika posouvá spíše k multikulturnímu modelu integrace. Zodpovědnost za integrační politiku leží především na Ministerstvu vnitra ČR (dále MV), které spolupracuje s řadou dalších resortů¹³ a s dalšími partnery jako jsou neziskové organizace, regionální a lokální správa atp.

¹³ MPSV, MŠMT, MPO, MZD, MMR a MK

Politika integrace cizinců se nezaměřuje pouze na úspěšné začlenění cizinců do majoritní společnosti, ale také na prevenci případných problémů v této oblasti jako je nelegální migrace či problémy mezi komunitami. Integrační politika ČR se snaží předcházet vytváření uzavřených cizineckých komunit a jejich izolaci od majority. K naplnění tohoto cíle shledává MV jako zásadní tyto priority v oblasti integrace: znalost českého jazyka, ekonomická soběstačnost cizince, orientace cizince v české společnosti a rozvoj vztahů mezi migranty a majoritní společností (Ministerstvo vnitra České republiky, 2015).

Hlavními nástroji integrační politiky jsou projekty obcí, které podporují integraci na lokální úrovni, spolupráce se sítí regionálních Center na podporu integrace cizinců, monitoring postavení cizinců ve společnosti a podpora zapojení majoritní společnosti a dalších aktérů do procesu integrace migrantů (Ministerstvo vnitra ČR, 2014).

MV spatřuje integraci jako proces, který se odehrává zejména v místě usídlení cizince, proto deleguje důležitou roli v začleňování cizinců také obcím a krajům, které uskutečňují lokální politiku integrace. Jsou zřizována tzv. regionální centra na podporu integrace cizinců ze třetích zemí. Centra koordinují integrační politiku v krajích, poskytují cizincům informace a zajišťují jim přístup k poradenství a vzdělávání. Zároveň je úkolem center celou situaci monitorovat a poskytovat zpětnou vazbu ústředním státním orgánům (Ministerstvo vnitra České republiky, 2015).

Dalším integračním nástrojem MV jsou tzv. emergentní projekty obcí. Realizují je samosprávy v oblastech, kde pobývá více cizinců a financuje je MV. Projekty podporují integraci na lokální úrovni. Výstupem těchto projektů jsou každoroční konference, které umožňují sdílení a předávání zkušeností v oblasti lokální integrace migrantů (Ministerstvo vnitra České republiky, 2015).

Neméně důležitou aktivitou MV je předávání informací a to jak samotným cizincům, tak širší veřejnosti o migraci a integraci. Ministerstvo vydává řadu informačních letáků a publikací, zároveň spravuje webový portál *Imigrační portál* a ve spolupráci s MPSV také webové stránky *Cizinci v České republice*. To vše je určeno pro cizince, pracovníky, kteří s migranty pracují a pro širší veřejnost. Přímou pro cizince pak MV také vydalo sérii krátkých filmů, které slouží jako

prvotní informace pro nově příchozí (Příští zastávka ČR, Jak na to, Vítejte v ČR) (Ministerstvo vnitra České republiky, 2015).

Primárními dokumenty migrační politiky ČR jsou Zásady koncepce integrace cizinců na území ČR a Aktualizovaná koncepce integrace cizinců na území ČR¹⁴, která vychází ze Zásad a je určena integraci cizinců ze třetích zemí, kteří v České republice pobývají legálně a nejsou žadateli ani poživateli mezinárodní ochrany (azyl, doplňková ochrana, dočasná ochrana). Integrací azylantů se zabývá Státní integrační program (Ministerstvo vnitra České republiky, 2015). Vzhledem k tomu, že integrace je oboustranný proces, nesmíme opomenout, že cílovou skupinou těchto dokumentů jsou kromě cizinců také občané ČR.

Cílem Zásad koncepce integrace cizinců je vytvářet podmínky pro rozvoj dobrých vztahů mezi komunitami, zajistit ochranu práv migrantů a zároveň bojovat proti nelegální migraci a jiným nelegálním aktivitám v této oblasti. Zásady koncepce obsahují patnáct zásad, které zaručují aktivní politiku vlády v oblasti integrace cizinců, pozitivní přístup k imigračním komunitám, přístup migrantů k lidským právům a klíčovým institucím atp. (Vláda ČR, 1999). Z těchto zásad pak vychází Koncepce integrace cizinců, která se dle priorit MV zaměřuje na: znalost českého jazyka, dosažení ekonomické soběstačnosti cizince, orientaci v české společnosti a rozvoj vzájemných vztahů s hostitelskou společností (Šišková, 2008 str. 81). Hlavním cílem Koncepce je dosáhnout stavu oboustranně přínosného soužití přistěhovalců a majority, kdy cizinci jsou schopni samostatného, důstojného života v ČR a nežijí v uzavřených komunitách a ve společenském vyloučení (ICP Praha, 2014).

Státní integrační program vychází ze zákona č. 325/1999 Sb., o azylu. Nový koncept státního integračního programu je v platnosti od 1.1. 2016. Tento program je určen osobám, které v ČR požívají mezinárodní ochranu. Cílem integračního programu je nově příchozím usnadnit integraci především v oblasti výuky českého jazyka, vstupu na trh práce, ale také v oblasti bydlení, vzdělávání a rekvalifikací. Program se zaměřuje na dvě fáze – pobyt v integračním azylovém středisku Ministerstva vnitra a poté usídlení v obci v ČR (Ministerstvo vnitra České republiky, 2015).

¹⁴ Usnesením vlády ČR ze dne 8. února 2006, č. 126

Správa uprchlických zařízení MV nyní provozuje čtyři integrační azylová střediska¹⁵. Integrace v těchto zařízeních je zaměřená na úvodní adaptaci na život v České republice, na znalost českého jazyka (intenzivní jazykový kurz od MPSV) a na vyhledávání budoucího bydlení a zaměstnání, s nímž často bývá spojena i rekvalifikace. V průběhu pobytu ve středisku je také pro každého azylanta vypracován tzv. individuální integrační plán, který zajišťuje druhou fázi integrace v místě trvalého bydliště. Je vypracován na dobu 6-12 měsíců a v průběhu je aktualizován podle současných potřeb. V integračním programu jsou sepsány integrační cíle pro jednotlivé osoby v konkrétních oblastech. Těmito oblastmi jsou bydlení, zaměstnání, vzdělávání, sociální a zdravotní oblast, tlumočení a právní a sociální poradenství (Ministerstvo vnitra České republiky, 2015).

Stát nese zodpovědnost za zákonodárnou a organizační složku integrační politiky, stejně tak za podporu dalších aktérů integrace a za šíření objektivních informací, jimiž může zásadně měnit klima ve společnosti. Sám bez spolupráce s nestátní sférou by však nepochybně nezvládl uplatňovat integrační politiku úspěšně. Nevládní organizace na sebe berou odpovědnost za aktivitu v těch oblastech, kam nesahá vliv orgánů státní správy (poradenství, prevence xenofobie, rasismu a diskriminace, podpora kulturního a náboženského života cizinců atp.).

3.2 Nestátní neziskové organizace a jejich role v procesu integrace cizinců

Nestátní nebo také nevládní nezisková organizace (zkráceně NNO, v angličtině NGO) je dobrovolné seskupení lidí fungující nezávisle na státu/vládě, které vykonává obecně prospěšnou činnost v různých problematických oblastech (lidská práva, životní prostředí, humanitární pomoc atp.) a pokud vytváří nějaký zisk, tak ho vloží zpět na podporu organizace a jejího poslání (Encyklopaedia Britannica, 2016). V České republice existují dle zákona tyto typy NNO: spolky, obecně prospěšné společnosti, ústavy, nadace, nadační fondy a evidované právnické osoby (Nadace Neziskovky.cz, 2016).

Již Evropská komise klade důraz na spolupráci všech aktérů v integračním procesu a na nezastupitelnou roli nevládních neziskových organizací v oblasti migrace ve své publikaci Social

¹⁵ V Jaroměři - Josefově, v Ústí nad Labem - Předlicích, v Brně-Židenicích a v Havířově.

integration of immigrants: Contribution of local and regional authorities: „*integration policies of Member States imply concerted action by governments, regional and local authorities, immigrant and non-governmental organizations, the social partners and civil society*” (Bossuick, a další, 2006)¹⁶. Publikace zdůrazňuje roli neziskového sektoru především v oblasti vzdělávání migrantů a přípravy na zaměstnání, příp. při rekvalifikacích a v prevenci vzniku sociálně patologických jevů mezi nelegálními přistěhovalci.

Význam neziskových organizací spočívá v jejich úzkém zaměření pouze na práci s migranty, což jim umožňuje podávat klientům komplexní pomoc, dále v každodenním setkávání s cizinci, díky kterému je možná rychlá identifikace integračních strategií a efektivnější způsob komunikace s migranty. Zároveň jsou neziskové organizace díky neustálému setkávání s klienty schopny lépe poznat potřeby migrantů a realitu v praxi, což současně umožňuje dávat zpětnou vazbu vládě a podílet se tedy na utváření integrační politiky (Trbola, 2011).

Neziskové organizace zaměřené na práci s cizinci začaly v České republice vznikat po roce 1989. Významnější růst však nastal až v letech 1997 a 2001-2005, což je pravděpodobně způsobeno nárůstem trvale usazených cizinců v ČR, vstupem ČR do Evropské unie a rozvojem neziskového sektoru obecně (Prouzová, 2008 stránky 19,20). Dle výzkumu Centra pro výzkum neziskového sektoru z roku 2008 (Prouzová, 2008) je v ČR 47 neziskových organizací¹⁷, které jsou nějakým způsobem zapojeny do problematiky integrace cizinců. Tyto organizace se dají rozčlenit na organizace, které poskytují služby výhradně cizincům, dále na organizace, které poskytují služby nejenom cizincům a na ty, které poskytují služby pouze některým cizincům.

První typ organizací je většinou ustaven jako občanské sdružení, které se zaměřuje na poskytování pomoci přímo migrantům. Pouze okrajově nabízí služby širší veřejnosti, ale i tyto služby mají přímý dopad na integraci. Zpravidla se jedná o osvětové konference či přednášky pro školy, úředníky či spolupracující organizace atp. (Prouzová, 2008). Na tento typ organizací se tato diplomová práce zaměřuje nejvíce.

¹⁶ Volný překlad: integrační politiky států zahrnují společný postup vlád, regionální a místních orgánů, migrantů a nevládních organizací, sociálních partnerů a občanské společnosti.

¹⁷ I s jejich pobočkami se jedná o 64 jednotek, z toho 27 sídlí pouze v Praze.

Organizace druhého typu pracují s několika cílovými skupinami, přičemž cizinci jsou pouze jednou z nich. Zaměřují se např. na národnostní menšiny všeobecně, na sociálně slabé občany či starší osoby. Obecně se nejčastěji zaměřují na prevenci sociální exkluze u ohrožených skupin (Prouzová, 2008).

Mezi organizace, které poskytují služby pouze některým cizincům, můžeme převážně zařadit občanská sdružení založená přímo cizinci a zaměřená pouze na jedno etnikum či skupinu určitých národností (Prouzová, 2008).

Dále bychom mohli organizace třídit dle jejich právní normy na občanská sdružení, což je podoba nejčastější, poté na církevní právnické osoby a nakonec na obecně prospěšné společnosti. Dle rozsahu působnosti bychom neziskové organizace rozdělili na organizace s lokálním dosahem služeb, s regionálním dosahem služeb, a na celonárodní či mezinárodní organizace (Trbola, 2011).

Co se týče působnosti organizací, je třeba zmínit, že organizace jsou rozmístěné nevyváženě, tzn. že ve velkých městech sídlí i několik organizací, zatímco v některých oblastech jsou služby pro cizince téměř nedostupné. Tato situace se často řeší terénní prací zaměstnanců neziskových organizací, kteří dojíždí do potřebné lokality. V některých případech je možné rozšířit působnost organizace díky projektu cílenému do určité konkrétní oblasti, který zajistí zřízení pobočky v potřebné lokalitě. Tím se situace vyřeší jen na určitý časový úsek, protože projekty jsou vždy časově omezeny (Prouzová, 2008).

Efektivitu poskytovaných služeb organizací také ovlivňuje personální kapacita organizace. Ve většině případů je tým organizace tvořen sociálními pracovníky, právníky, pedagogy a ekonomem, příp. také psychologem, tlumočníkem či překladatelem, koordinátorem projektů, manažerem komunitních center, koordinátorem dobrovolníků atp. Úvazky zaměstnanců se řídí probíhajícími projekty. Vedle kmenových zaměstnanců jsou pak do organizace přijímáni pracovníci na konkrétní projekty. Otázka lidských zdrojů je tak jedním z častých problémů. Nejenom, že se úvazky řídí dle projektů, ale ani stálí zaměstnanci nezůstávají v neziskových organizacích dlouho, protože je práce nízce finančně ohodnocena. S tím návazně souvisí feminizace neziskového sektoru. NNO také často spolupracují

s externisty v podobě tlumočnicků, psychologů či supervizorů apod. Zvláštní skupinu pracovníků pak tvoří praktikanti či stážisti a dobrovolníci (Trbola, 2011 str. 88).

Dobrovolníci jsou jednou ze zásadních složek organizace. Část organizací působících v oblasti práce s cizinci vznikla právě na základě dobrovolnické práce, kdy se skupina dobrovolníků profesionalizovala a založila neziskovou organizaci na základě zkušeností z praxe. Mnohdy se také noví zaměstnanci rekrutují z řad stážistů a dobrovolníků. Dobrovolníci jsou pro neziskové organizace velmi důležití, některé organizace přímo pracují na dobrovolnické bázi. Dobrovolníci vykonávají mnoho aktivit, od výuky jazyka, přes doučování dětí, volnočasové aktivity po doprovody a asistence na úřadech či tlumočení (Trbola, 2011 str. 89).

Jak je již zmíněno výše, mezi čtyři klíčové předpoklady integrace patří znalost českého jazyka, orientace ve společnosti, zaměstnání a vazby na majoritní společnost. Většina služeb neziskových organizací je zaměřena právě na tyto oblasti. Každá organizace nabízí trochu jiné služby a aktivity, ale zásadně se od sebe neliší (což je ve značné míře způsobeno grantovými výzvami). V druhé části diplomové práce je téma nabídky služeb více rozvedeno.

Dle Klasifikace služeb neziskových institucí sloužících domácnostem (CZ-COPNI) se obecně služby neziskových organizací dají členit do devíti hlavních oblastí: zdraví, bydlení, vzdělávání, rekreace a kultura, sociální péče, náboženství, politická angažovanost, ochrana životního prostředí a tzv. služby jinde neuvedené (Trbola, 2011 str. 91).

Mezi nejčastěji nabízené služby neziskových organizací řadíme poradenství (sociální, právní, psychologické a v oblasti vzdělávání), asistenční služby, podporu při hledání zaměstnání, popř. rekvalifikační kurzy, jazykové vzdělávání, podporu bydlení, volnočasových aktivit a činnosti zacílené na majoritní společnost. Dále se můžeme setkat s vypracováváním individuálních plánů pro klienty. Některé organizace vytváří pro své klienty individuální plány jejich společné práce s klientem. Individuální plán se tvoří na začátku spolupráce a na konci pak umožňuje vyhodnocení spolupráce. Také se můžeme setkat s charitativními či humanitárními službami. Jedná se o různé sbírky peněz či šatstva pro přistěhovalce (Trbola, 2011).

Poradenství se nejčastěji týká právní oblasti (např. informace ohledně nabývání a pozbývání českého občanství, azylového řízení atd.), dále oblasti sociální (vyřizování dávek státní sociální podpory, informace o sociálním systému ČR atp.) a oblasti trhu práce či

vzdělávání (pomoc s vyhledáváním zaměstnání, vhodné školy atd.). Poradenství je považováno za základní službu, kterou nabízí všechny neziskové organizace pracující s cizinci. Psychologické poradenství bývá většinou nabízeno ve spolupráci s externími psychology.

Mezi asistenční služby patří zejména doprovody na úřady, asistence v jednání s veřejnými institucemi (při zřizování dávek státní sociální podpory, zařizování státního občanství apod.), dále asistence při zajišťování bydlení či v komunikaci se zaměstnavatelem. Asistenční služby jsou zabezpečovány sociálními pracovníci, komunitními tlumočníky, interkulturními pracovníky, ale velmi často také dobrovolníky.

Úspěšné zařazení cizince na trh práce je jedním z klíčových aspektů integrace. Neziskové organizace pomáhají svým klientům vyhledávat zaměstnání a oslovovat potenciální zaměstnavatele. Dále s klienty vypracovávají profesní životopisy či je přepisují do češtiny. Kromě toho také organizují kurzy či semináře, které mají posílit kompetence nebo motivaci cizinců k získání zaměstnání. Nabídka těchto vzdělávacích aktivit se řídí aktuálními projekty, jedná se o kurzy počítačových dovedností, semináře týkající se pracovního práva, kurzy komunikačních dovedností, ale také rekvalifikační kurzy atd. Důležitou pomocí je také asistence při komunikaci se zaměstnavatelem či s úřadem práce.

Poskytování kurzů českého jazyka je také jednou ze základních služeb, protože možnost porozumět se v českém jazyce zásadně usnadní přijetí přistěhovalce do české společnosti. Bezplatné kurzy jsou nabízeny na základě projektů. Neplacené kurzy nejsou schopny pojmout všechny zájemce a také mezi nimi bývají dlouhé pauzy v čase mezi jednotlivými granty, proto některé organizace poskytují i kurzy placené. Osobám požívajícím mezinárodní či doplňkovou ochranu garantuje kurz češtiny stát (viz str. 19). Kurzy se zaměřují na základní, obecnou výuku českého jazyka, ale také existují kurzy zaměřené na získání zaměstnání či jako příprava ke zkouškám z českého jazyka a reálií pro žadatele o trvalý pobyt a české občanství¹⁸.

Zajištění bydlení pro migranty je neoddiskutovatelně velmi důležitou oblastí, přesto se pomoc neziskových organizací zpravidla omezuje pouze na pomoc s vyhledáváním bydlení a s návaznou komunikací kolem či na podporu při zařizování integračního bydlení příp. při vyřízení příspěvku na nájem ze státního integračního programu. Některé organizace nabízí i

¹⁸ Tyto kurzy zajišťuje také Univerzita Karlova za úplatek.

přímou pomoc, kterou jim umožňují takto zaměřené projekty, v tom případě jde např. o azylové či krizové bydlení, to ovšem nebývá časté.

Organizace se snaží také ovlivňovat trávení volného času svých klientů proto, aby se předešlo jejich izolaci, aby se mezi sebou více sblížili, mohli si předávat užitečné informace, a co se týče dětí, aby volný čas trávily smysluplně. Zároveň tyto aktivity mohou podporovat hlubší seznámení cizinců s českou zemí. Jedná se o různá setkávání žen či matek s dětmi, o výlety a exkurze a o různorodé workshopy či dílny. Tyto volnočasové aktivity provozují organizace v pobytových zařízeních pro žadatele o mezinárodní ochranu ale také mimo pobytová zařízení pro širší klientelu.

Neméně důležité jsou i aktivity určené pro majoritní společnost, i když netvoří podstatný díl práce organizací. Cílem těchto aktivit je zvyšovat toleranci k odlišnostem ve společnosti a informovat majoritní společnost o situaci migrantů. Zároveň se NNO snaží zajišťovat bezpečné setkávání domácí společnosti a cizinců žijících v ČR. Tyto činnosti by se daly rozdělit na vzdělávací a kulturní. V případě vzdělávacích aktivit se jedná o různé semináře pro státní pracovníky, kteří přichází do kontaktu s migranty či pro zaměstnance jiných organizací. Dále jsou to také přednášky či besedy pro školy, pro studenty i pro pedagogy a pomoc při tvorbě vzdělávacích plánů multikulturní výchovy. Pravděpodobně bychom sem mohli zařadit i publikační činnost některých organizací (časopisy, brožury apod.). Mezi kulturní aktivity řadíme různé festivaly či veletrhy (např. Refufest či Barevná devítka v Praze), koncerty, diskuze či multikulturní nebo etnické večery, večere apod.

Spektrum služeb, které neziskové organizace poskytují, je široké. Otázkou však zůstává, zda existuje soulad mezi nabízenými službami a poptávce po službách ze strany migrantů. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby organizace také nějakým způsobem zjišťovaly potřeby svých klientů a dle toho upravovaly svou aktivitu. Dle Trboly (Trbola, 2011) se jedná nejčastěji o metodu face to face, kdy se v průběhu práce s klientem pracovníci zajímají o jeho další potřeby, dále je poptávka klientů zjišťována při terénní práci zaměstnanců, příp. se provádí analýza výsledků focus groups, v nichž participují klienti. V neposlední řadě je poptávka zjišťována v komunikaci s dalšími institucemi, které přicházejí do styku s cizinci, jako jsou úřady práce,

cizinecká policie a další neziskové organizace. V empirické části diplomové práce je toto téma dále rozvinuto.

V souvislosti s fungováním neziskových organizací je často zmiňované téma financování. Aktivita NNO jsou vymezeny finančními prostředky organizace, které jsou závislé na jejím fundraisingu¹⁹ a na současném nastavení politiky integrace. Neziskové organizace jsou financovány z veřejných zdrojů České republiky, jako jsou ministerstva nebo kraje, z fondů Evropské unie, ze zahraničních veřejných zdrojů, což mohou být zahraniční ministerstva (např. Norské fondy apod.), dále ze soukromých zdrojů jak v ČR, tak v zahraničí, jedná se o různé nadace, firmy či o individuální dárce. Další formou financování může být také vlastní činnost organizace²⁰ (Prouzová, 2008). Nevýhodou financování chodu organizace z grantů je že jak aktivity NNO, tak cílová skupina klientů jsou pak přímo určovány konkrétním grantovým řízením. Díky tomu často dochází k tomu, že není zohledňována aktuální situace a potřeby klientů, ale je vytvářena nová služba a tím uměle nová poptávka po službě. Návazně je snižována efektivita dané organizace. Mimo jiné také dochází k tomu, že organizace podávají podobné projekty, protože reagují na stejné grantové výzvy a tím je vytvářena atmosféra rivality mezi NNO. Financování z fondů se také vyznačuje periodicitou. Může docházet k tomu, že služba, na kterou je grant určen, již v praxi probíhá, ale peníze organizace dostane až později. V některých případech peníze z grantu přijdou před koncem projektového období a organizace je už nestíhá vyčerpat. To vše značně komplikuje chod organizace a vytváří velkou fluktuaci zaměstnanců (Trbola, 2011). Tento druh financování znemožňuje organizacím dlouhodobější plánování a stanovování cílů, protože dopředu nevědí, zda nějaké projekty budou vypsané nebo nebudou.

V roce 2003 bylo založeno Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty v ČR. Konsorcium bylo zřízeno, aby zastřešovalo, koordinovalo a zastupovalo NNO, které pracují s cizinci v ČR. Konsorcium umožňuje neziskovým organizacím pracovat na společných projektech, vzájemnou výměnu informací a školení pracovníků. Sdružení se snaží propagovat téma migrace, integrace a lidských a občanských práv. V této oblasti také vytváří ideové a

¹⁹ „Fundraising je systematická činnost, jejímž výsledkem je získání zejména finančních prostředků na činnost organizace nebo jednotlivce.“ (Ort, 2012)

²⁰ Některé NNO zakládají takzvané sociální podniky, které jsou poměrně vhodnou formou přivýdělků.

praktické koncepty, principy a standardy práce. Zároveň uskutečňuje výzkumné a vzdělávací aktivity na poli migrace a integrace (Konsorcium NNO, 2015). Konsorcium vydalo na podzim roku 2015 tzv. Migrační manifest, který na základě analýzy české migrační, integrační a azylové politiky navrhuje kroky ke zlepšení těchto politik České republiky. Zaměřuje se na sedm témat: volný pohyb, solidarita s uprchlíky a spravedlivá azylová politika, integrace a integrační politika, sociální práva migrantů, vzdělávání migrantů, postavení migrantů na trhu práce a jejich politická participace (Konsorcium NNO, 2015).

Konsorcium je vhodným nástrojem, který může ovlivňovat grantovou politiku tím, že bude jednotně zastupovat NNO pracující s cizinci a zasahovat se o změny, na kterých se členské organizace Konsorcia shodnou. Může napomoci ke snížení rivality mezi organizacemi a zvýšit efektivitu financování neziskových organizací.

Cílem této kapitoly je popsat, jakým způsobem nestátní neziskové organizace fungují, co ovlivňuje jejich chod, a proč je jejich role v sociální integraci cizinců a v občanské společnosti nezastupitelná. Zásadní úloha NNO je být přímým dodavatelem služeb migrantům. Vladislav Günter (Günter, 2010) navrhuje, abychom se zaměřili na tzv. „strong ties“ a „weak ties“²¹. Pokud se cizinci při řešení určité životní situace (může jít od „obyčejného“ hledání bydlení přes zřizování pobytu až po problémy se zákonem) nedaří najít spojence v podobě neziskové organizace, je dosti pravděpodobné, že se pokusí sehnat pomoc ve své komunitě. Ve většině komunit bývá takový zprostředkovatel, který poskytuje pomoc či radu za úplatu. Tím dochází k uzavírání komunity a k tvorbě tzv. strong ties uvnitř komunity. Na rozdíl od toho NNO tvoří se svými klienty weak ties, které jim umožňují se postupně osamostatňovat a přebírat odpovědnost za řešení svých problémů. Tento koncept může pomoci v hodnocení efektivity práce NNO a při reflexi integrační praxe.

3.3 Koncepte hl. m. Prahy pro oblast integrace cizinců

Každá metropole západní Evropy se vzhledem k současné migrační situaci musí věnovat integraci cizinců. Stejně tak Praha v roce 2014 vytvořila vlastní Koncept pro oblast integrace

²¹ Autorem konceptu je M. S. Granovetter. Velmi zjednodušeně strong ties (silné vazby) jsou například přátelství či partnerství, weak ties (slabé vazby) navazujeme se známými. Slabé vazby jsou důležité pro přenos informací, mají větší vliv na mobilitu jedince a jeho uplatnění ve společnosti. Dále také přemosťují různé sociální skupiny ve společnosti (Granovetter, 1973).

cizinců (dále jen koncepce)²², jejíž platnost je pro léta 2014 až 2017²³. Koncepce vychází ze Zásad koncepce integrace cizinců na území ČR a z Aktualizované koncepce integrace cizinců na území ČR (viz kapitola Politika integrace cizinců ČR). Její cílovou skupinou jsou občané třetích zemí, majoritní společnost a v některých případech i migranti ze zemí EU (ICP Praha, 2014). Národní aktualizovaná koncepce má jako jednu ze svých priorit politiku integrace cizinců provádět na lokální úrovni, Koncepce hl. m. Prahy je tedy jedním z nástrojů, které se snaží tuto politiku realizovat.

V Praze žije 166 322 cizinců (ČSÚ, 2015), to je zhruba 13 % všech obyvatel Prahy. Tento údaj je pravděpodobně nižší než ve skutečnosti, protože se nezapočítávají nelegální migranti a někteří občané EU (vzhledem k tomu, že mají zjednodušenou ohlašovací povinnost). Národnostní složení cizinců žijících v hlavním městě odráží stav celorepublikový, nejčastějšími národnostmi migrantů v Praze je Ukrajina, Slovensko a Vietnam. Tyto národnosti jsou tedy hlavní cílovou skupinou koncepce (ICP Praha, 2014).

Až do roku 2012 neměla Praha jednotnou politiku integrace cizinců na svém území, chyběla jakákoliv koncepční práce a aktivity na poli integrace se realizovaly nekoordinovaně a roztržštěně, pouze v těch městských částech, kde byl vyšší výskyt migrantů (např. Praha-Libuš). Výrazem snahy o sjednocení politiky integrace a o její koordinaci byl vznik Integračního centra Praha (dále jen ICP), které založilo hl. m. Praha 14. 3. 2012. *„ICP má roli informačního a komunitního střediska a je realizátorem, iniciátorem a koordinátorem integračních opatření v rámci hl. m. Prahy. ICP zajišťuje bezplatné služby pro cizince ze třetích zemí (mimo EU), ale zároveň působí na území hl. m. Prahy jako koordinátor integračních aktivit na lokální úrovni ve vztahu ke svému zakladateli.“* (ICP Praha, 2014 str. 16). Klíčová rozhodnutí a zodpovědnost za politiku integrace migrantů spočívají na Radě hl. m. Prahy a na Zastupitelstvu hl. m. Prahy (ICP Praha, 2014).

Pražská koncepce vznikla na základě spolupráce Platformy migrantů a Regionální poradní platformy. Platforma migrantů je prostorem pro setkávání zástupců cizineckých minorit či komunit žijících na území Prahy. Platforma umožňuje cizincům, aby se sami

²² *Koncepce hl. m. Prahy pro oblast integrace cizinců* [online]. In: . Praha, 2014, s. 63 [cit. 2016-02-15]. Dostupné z: <http://cizinci.cz/repository/2154/file/koncepce-final.pdf>

²³ V průběhu roku 2016 pak má být zahájena tvorba koncepce na další období.

zapojovali do integračních aktivit, do tvorby integračních strategií a jejich následné aplikace do praxe. Poslední setkání proběhlo 20. 11. 2015 (ICP o.p.s.). Regionální poradní platforma je pravidelným setkáváním aktérů na poli integrace, jako jsou městské úřady, neziskové organizace, úřad práce apod. Umožňuje předávat si informace a sdílet zkušenosti. Celkem má 64 zástupců. Poslední setkání proběhlo 9. 2. 2016 (ICP o.p.s.).

Koncepce formuluje priority hl. m. Prahy v oblasti integrace cizinců, stanovuje základní principy, cíle a opatření města Prahy na integraci cizinců. Cíle pražské koncepce vycházejí z národní koncepce a jsou uzpůsobeny na potřeby oblasti Prahy. Mezi tyto cíle patří:

- vytvořit koordinovaný systém, na jehož základě budou spolupracovat všichni aktéři integrace
- zajistit efektivní financování integračních aktivit hlavně ze strany hl. m. Prahy
- podpora rozvoje nových i stávajících služeb či aktivit pro přistěhovalce
- dlouhodobá podpora a financování ICP
- zapojení migrantů do veřejného života
- podpora přátelského soužití cizinců a majority
- zvyšování informovanosti laické i odborné veřejnosti o integraci migrantů a její zapojení do procesu integrace (ICP Praha, 2014).

Radě hl. m. Prahy je vždy v lednu předkládán Akční plán Koncepce hl. m. Prahy pro oblast integrace cizinců. Akční plán je nástrojem realizace koncepce, je předkládán vždy na následující rok a jsou v něm stanoveny konkrétní doporučení k realizaci pro jednotlivé aktéry integrace. Zároveň je také Radě hl. m. Prahy vždy na začátku roku předkládána Zpráva o naplňování Koncepce hl. m. Prahy pro oblast integrace cizinců, která hodnotí úspěšnost realizace akčního plánu a naplňování výše zmíněných cílů koncepce.

3.3.1 Priority hl. m. Prahy pro oblast integrace cizinců

V koncepci je představeno 5 základních oblastí, které hl. m. Praha shledává jako zásadní pro úspěšný proces integrace. Zároveň u každé priority navrhuje opatření na její naplňování a uvádí také, jací aktéři by se měli na jejím naplňování podílet. Mezi tyto priority patří: analýza postavení migrantů na území hl. m. Prahy, financování integrace migrantů na území Prahy,

informovanost, vzdělávání, přístup migrantů k sociálním a návazným službám (ICP Praha, 2014).

Výsledky analýzy postavení migrantů na území hl. m. Prahy původně měly být zveřejněny do konce roku 2015, v Akčním plánu Koncepce hl. m. Prahy pro rok 2016 se lhůta prodloužila až do konce roku 2016. Výsledky by měly být dostupné pro veřejnost na přelomu roku 2016 a 2017. Cílem analýzy je komplexní popis celkové situace migrantů na území Prahy a identifikace problémů migrantů a tzv. bariér integrace. Výsledky této studie pak poslouží jako podklad pro aktualizaci koncepce a pomohu zacílit integrační aktivity do oblastí, kde jsou opravdu potřeba (ICP Praha, 2014).

Další priority koncepce leží v oblasti financování, např. vyčlenění většího množství peněz na integraci cizinců ze státního rozpočtu (momentálně pro rok 2016 je to 10 miliónů Kč), zajištění smysluplné a účelné finanční podpory občanským sdružením migrantů a NNO prostřednictvím grantového řízení hl. m. Prahy - Programy podpory aktivit integrace cizinců na území hl. m. Prahy. Dále finanční podpora projektů, které jsou zaměřeny na poradenství pro cizince, hlavně v oblasti zaměstnávání, aby se předcházelo nelegální práci cizinců. Dalšími prioritami jsou podpora škol a školských zařízení v integračních aktivitách, finanční podpora ICP, spolupráce s městskými částmi apod. (ICP Praha, 2014).

Zvyšování informovanosti je jednou z nejdůležitějších priorit koncepce. Nejedná se pouze o informování nově příchozích, ale také o pracovníky, kteří se s cizinci setkávají a o širší společnost. Informovanost migrantů je potřeba posilovat v oblastech jejich práv a povinností, všeobecného přehledu a orientace ve společnosti. Zvyšování informovanosti státních úředníků má sloužit k zefektivnění komunikace mezi pracovníky a přistěhovalci, aby se zabránilo různým nedorozuměním. Protože je integrace oboustranným procesem, je potřeba informovat také majoritu, aby se předcházelo xenofobnímu či rasistickému smýšlení. Dílčím cílem této priority má být také vytvoření informačního webového portálu, který bude sloužit jak cizincům, tak odborníkům a laické veřejnosti. Jeho tvorba je plánována na rok 2016. Dalšími dílčími cíli jsou: informační a mediální kampaň pro veřejnost, jejímž cílem je osvětová činnost, která by o migraci a integraci podávala pravdivé informace a mezinárodní konference o integraci cizinců,

kteřou by organizovalo hl. m. Praha. Konference je naplánovaná na první polovinu roku 2017 (ICP Praha, 2014).

Vzdělávání je jedním z předpokladů úspěšného začlenění na trh práce, což je pro zdárnou integraci do společnosti nezbytné. Vzdelání je také cestou k překonání jazykových a kulturních bariér, a proto se na něj koncepce také zaměřuje. Koncepce se zabývá vzděláváním dětí migrantů, dospělých migrantů (zde se jedná především o jazykové vzdělávání či rekvalifikační nebo profesní vzdělávání), ale také zvyšováním interkulturních kompetencí pedagogických pracovníků. Pedagogové zastávají důležitou roli ve vzdělávání nově příchozích žáků a studentů i v ovlivňování postojů žáků a studentů majoritní společnosti. Z tohoto důvodu koncepce doporučuje informační a vzdělávací semináře pro pedagogy, podporu pedagogů v osvojení si kompetencí k výuce češtiny jako cizího jazyka, podporu rozvoje kompetencí pro začleňování nově příchozích do kolektivu dětí a pomoc v práci s principy inkluzivní pedagogiky (ICP Praha, 2014).

Posledním bodem koncepce je přístup migrantů k sociálním a návazným službám. Zorientovat se v českém sociálním systému není jednoduché ani pro občana ČR, tím spíše pro migranta ze země s úplně jiným sociokulturním zázemím. Přitom přístup ke klíčovým institucím hostitelské společnosti je v procesu integrace zásadní. Přístup k sociálním službám se odvíjí od pobytového statusu přistěhovalce. Imigranti s trvalým pobytem by měli mít přístup ke všem službám jako občané ČR, ne vždy se tak však v realitě děje. Jako návazné služby jsou v koncepci chápány služby sociálního charakteru, které napomáhají snadnějšímu začlenění cizinců do majoritní společnosti, ale současně nejsou sociální službou, např. klubová činnost pro rodiny s dětmi nebo seniory, podpora cizinců v krizi mimo služby dle zákona o sociálních službách, kulturní a komunitní akce, využívání komunitních tlumočnicků nebo interkulturních pracovníků apod. (ICP Praha, 2014).

Koncepce hl. m. Prahy pro oblast integrace cizinců je prvním dokumentem svého charakteru. Zaměřuje se velice konkrétně na politiku lokální integrace cizinců a snaží se flexibilně reagovat na aktuální potřeby. Je tvořena na základě spolupráce mnoha aktérů z řad odborníků, ale i cizinců samotných. Snaží se podporovat všechny účastníky integrace a jednotně koordinovat politiku integrace na území hl. m. Prahy.

Empirická část

4. Metody a design výzkumu

Tématem prováděného výzkumu je problematika integrace cizinců v Praze. Výzkum se zabývá rolí neziskových organizací v integraci migrantů. Z pohledu cizinců zjišťuje, jakou mají cizinci zkušenost se spoluprací s NNO a zda z jejich strany existuje určitá neuspokojená poptávka po službách neziskových organizací. Dále zkoumá názory pracovníků NNO na to, jakým způsobem oni vnímají nabídku svých služeb, zda pokrývá potřeby jejich klientů a pokud ne, tak z jakého důvodu.

4.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

- Hlavním cílem je zjištění, zda nabídka integračních služeb nestátních neziskových organizací uspokojuje potřeby jejich klientů.
- Prvním dílčím cílem je prozkoumání nabídky/situace v oblasti integračních služeb pro cizince na úrovni nestátních neziskových organizací v Praze.
- Druhým dílčím cílem je případná identifikace neuspokojené poptávky ze strany migrantů a doporučení pro NNO na vylepšení situace.

Vzhledem k cílům výzkumu jsem stanovila tyto výzkumné otázky:

1. Jaké integrační služby pro cizince nestátní neziskové organizace poskytují?
2. Jsou tyto služby pro cizince dostupné? Jakým způsobem jsou prezentovány/nabízeny?
3. Jaká je poptávka po službách ze strany cizinců?
4. Co v nabídce služeb NNO chybí a případně proč?

4.2 Metodologie a zpracování výsledků výzkumu

Zvolila jsem kvalitativní typ výzkumného šetření a tzv. techniku „vyložení karet“ dle Švaříčka a Šedové. Jako metodu sběru dat jsem zvolila polo strukturované hloubkové rozhovory. Rozhovory jsem vybrala z důvodu specifické skupiny respondentů, kterými jsou kromě pracovníků NNO i jejich klienti – cizinci. Při rozhovorech je snazší překonat jazykovou bariéru a hlouběji zkoumat danou realitu. Předem jsem si připravila sadu otázek, které však

bylo možno dále rozvíjet a doplňovat dalšími dotazy, proto jde o polo strukturované rozhovory. Touto metodou byly podchyceny základní informace o službách NNO, které migranti využívají a o neuspokojené poptávce ze strany cizinců. Dále se díky rozhovorům s pracovníky neziskových organizací ukázalo, zda oni ze své pozice vnímají nějakou nedostatečnost v nabídce služeb, zda poptávku po svých službách zjišťují a jestli se setkávají s určitými bariérami při realizaci stávajících aktivit a služeb. V rámci výzkumu bylo provedeno celkem 8 rozhovorů, z toho 4 s cizinci/klienty NNO různých národností a 4 s pracovníky různých NNO. Zvolila jsem čtyři organizace působící v Praze – Organizace pro pomoc uprchlíkům, Poradna pro integraci, Integrační centrum Praha a Sdružení pro integraci a migraci. V každé organizaci jsem provedla jeden rozhovor s pracovníkem a s jedním klientem. Díky tomu je možné rozhovor klienta a pracovníka ze stejné organizace porovnávat. Dále jsem využila metodu obsahové analýzy dat a materiálů publikovaných NNO jako jsou výroční zprávy, zprávy o činnosti a hospodaření organizací a jejich webové stránky. Tím budou podchyceny informace o šíři a druhu poskytovaných služeb pro cizince a o jejich prezentaci pro okolí.

Sesbíraný materiál jsem poté zpracovávala dle Švaříčka a Šedové (Švaříček, a další, 2014) metodou otevřeného kódování. Získané rozhovory jsem doslovně přepsala a kodovala metodou „papír a tužka“ (rozhovory jsou vytištěné a výzkumník ručně wpisuje kódy do textu). Při kódování je text rozdělen na významové jednotky (slovo, věta atp.), kterým jsou předělena jména – kódy. Tyto kódy jsou pak seskupeny dle podobnosti či souvislosti a jsou z nich na základě významu vytvořeny kategorie. Tyto kategorie jsem dále zpracovala technikou vyložení karet (Švaříček, a další, 2014), tzn. že jsem mezi vytvořenými kategoriemi hledala vztahy a spojení a uspořádala je do určitého schématu/obrazce. Na základě kategorií uspořádaných do vzájemných souvislostí jsem pak sestavila analytický text tak, aby odpovídal na dané výzkumné otázky.

4.3 Výzkumný vzorek

Rozhovory jsem prováděla celkem s osmi respondenty, z toho čtyři byly s pracovníky NNO a čtyři s klienty stejných NNO. Výzkum jsem realizovala v Praze, protože je to město, ve kterém žiji, ale zároveň je to město, ve kterém pobývá nejvíce cizinců a funguje nejvíce NNO pracujících s cizinci. Vybírala jsem organizace, které se specializují na práci s cizinci. Snažila jsem

se navázat spolupráci s organizacemi, které zastávají významné místo na poli integrace a pomoci migrantům nebo se v této oblasti již pohybují dlouho. Spolupracovala jsem s Organizací pro pomoc uprchlíkům, s Integračním centrem Praha, s Poradnou pro integraci a se Sdružením pro integraci a migraci. Pracovníci NNO, s kterými jsem dělala rozhovory, jsou zhruba na stejné pozici – jednalo se o vedoucí sociálního oddělení, o zástupce ředitelů nebo o vedoucí pobočky. Hovořila jsem tedy s vedoucími pracovníky, kteří mají na starosti organizační záležitosti, zároveň však všichni též přímo pracují i s klienty. Všichni klienti NNO, s kterými jsem prováděla rozhovory, jsou dlouhodobými klienty jedné z organizací, mají tedy poměrně velké zkušenosti s využíváním služeb neziskových organizací. Pracovníci byli vybíráni záměrně dle jejich pozice v organizaci, klienti byli vybíráni buď na doporučení pracovníků NNO nebo náhodně, kdy jsem v otvírací době organizace oslovila klienty v čekárně. Všechny rozhovory byly prováděny v prostorách organizací, ve vyhrazené místnosti. Předem jsem vždy respondenty informovala o cílech mého šetření a o etických zásadách výzkumu, zároveň jsem je požádala o souhlas s nahráváním.

4.4 Scénář k rozhovorům

Vytvořila jsem dva typy scénářů pro polo strukturované rozhovory, jeden pro pracovníky neziskových organizací a jeden pro jejich klienty.

- Scénář rozhovoru pro pracovníky NNO:
 1. V jaké organizaci pracujete a jak dlouho?
 2. Jaké služby a aktivity nabízí Vaše organizace klientům/cizincům?
 3. Kdo jsou vaši klienti? Kterí cizinci? Máte nějaké omezení (dle pobytu, národnosti..)? Nabízíte něco i pro širší (českou) veřejnost?
 4. Které Vámi nabízené služby jsou klienty nejvíce využívány?
 5. Co je náplní Vaší práce?
 6. Jakým způsobem informujete okolí o nabídce Vašich služeb? Jakým způsobem své služby prezentujete?
 7. Zjišťujete nějakým způsobem poptávku klientů po konkrétních službách?

8. Existují konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany vašich uživatelů poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? Případně jaké?
 9. Z jakého důvodu tyto služby neposkytujete?
 10. S jakými problémy a překážkami se z organizační stránky vaše organizace potýká při poskytování stávajících služeb/aktivit pro cizince?
 11. Máte v plánu v budoucnosti zavádět nějaké nové služby?
 12. Jakým způsobem o nich budete informovat potenciální klienty?
- Scénář rozhovoru pro cizince/klienty NNO:
 1. Jaká je Vaše státní příslušnost? Odkud pocházíte?
 2. Jakého typu je Váš pobyt v České republice?
 3. Jak dlouho žijete v České republice?
 4. Jaký je účel Vašeho pobytu v České republice?
 5. Služby jakých neziskových organizací využíváte nebo jste v minulosti využil/a?
 6. Jak jste se o nich dozvěděl/a?
 7. Jaké konkrétní služby NNO využíváte nebo jste využil/a?
 8. Potřebujete v současné době zabezpečit i jiné služby (pomoc, radu, asistenci)?
 9. Víte, kdo vám může tyto služby (pomoc, radu, asistenci) poskytnout?
 10. Existují služby, které jste v minulosti potřeboval/a zabezpečit a nepodařilo se vám to?
 11. Z jakého důvodu se vám to nepodařilo (u každé jednotlivé služby)?

V průběhu zpracovávání materiálů z rozhovorů mě napadaly další doplňující dotazy, na která jsem se svých respondentů dodatečně zeptala. Kvalitativní výzkum umožňuje vracet se k respondentům a doptávat se na zkoumanou realitu. S pracovníky organizací jsem se spojila prostřednictvím emailové komunikace, s klienty NNO jsem se sešla osobně. Bohužel se mi podařilo kontaktovat jen dva z celkových čtyř respondentů- cizinců. Jednalo se o tyto otázky:

- Pro pracovníky NNO:
 1. Jak byste popsal/a spolupráci se státem? Setkáváte se s nějakými omezeními ze strany legislativy/státu? Pokud ano, s jakými? Jak funguje spolupráce s ministerstvy a jinými státními institucemi (např. MV, MPSV, úřad práce, městské části)?
 2. Čím se řídí to, jaké služby poskytujete? Dle čeho je tvořena nabídka Vašich služeb?
- Pro klienty NNO (na všechny jsem bohužel neměla kontakt, doptala jsem se pouze dvou z původních čtyř respondentů)
 1. Využil/a jste někdy placenou službu (zprostředkovatele) za účelem pomoci, rady či asistence v nějaké situaci (místo kontaktování NNO)? Pokud ano, proč? Pokud ne, víte o existenci takové možnosti? Setkal/a jste se s někým, kdo placené služby nabízí?
 2. Myslíte, že v nabídce NNO nějaká služba chybí? Pokud byste byl/a pracovníkem NNO a měl/a se pokusit vylepšit nabídku služeb, co byste udělal/a? Co byste doplnil/a?

5. Výsledky výzkumu

Při analýze dat sesbíraných výzkumnými rozhovory vzniklo několik hlavních kategorií, které jsou opěrnými body k vytvoření analytického příběhu. Vzhledem k tomu, že pracovníci NNO a klienti NNO dostali částečně rozdílné otázky, kódovala jsem zvlášť rozhovory s pracovníky organizací a zvlášť rozhovory s jejich klienty. Díky tomu máme možnost výsledky z rozhovorů porovnávat a zjistit, zda existuje shoda v názorech pracovníků a klientů. Vzniklé kódy z rozhovorů s pracovníky i klienty spolu korelují. Některá témata v rozhovorech jsou identická, některá se naopak odlišují, proto i vzniklé kódy jsou si podobné, některé stejné a některé rozdílné.

5.1 Pracovníci NNO

Kategorie vzniklé z rozhovorů s pracovníky jsou tyto:

- Nabídka služeb organizace
- Prezentace či propagace služeb
- Nejčastější problémy či překážky při poskytování služeb
- Zjišťování poptávky po službách
- Neuspokojená poptávka klientů
- Tvorba nabídky služeb
- Komunikace či spolupráce se třetími stranami
- Projekty
- Prevence

Pro potřeby vytvoření analytického příběhu, který by odpovídal na dané výzkumné otázky, jsem některé kategorie vzniklé z kódování vyřadila a to:

- Klienti neziskových organizací (typy, národnosti apod.)
- Forma či místo poskytování služeb
- Obecné problémy integrace
- Činnosti, povinnosti pracovníků

Na národnosti klientů neziskových organizací a formy poskytování služeb se zaměřuji výše v teoretické části. Obecné problémy integrace jsou vymezeny v úvodu práce. Konkrétní povinnosti a činnosti konkrétních pracovníků NNO nejsou důležité vzhledem k tématu výzkumu.

Nabídka služeb zkoumaných nestátních neziskových organizací

Paleta služeb, které neziskové organizace nabízí, je poměrně široká. Daly by se rozdělit do těchto kategorií: poradenství (sociální, právní, příp. psychologické), vzdělávací činnosti jako jsou kurzy a školení, dále kulturní aktivity, dobrovolnická činnost a tlumočení (v omezené míře). Velký důraz byl kladen na poradenství, které je dle pracovníků NNO nejvyužívanější službou. Nejžádanější je právní poradenství, ale v úzkém závěsu za ním je poradenství sociální. Psychologické poradenství nebývá zařazeno v běžné nabídce organizací, většinou se jedná o externí spolupráci s psychologem, ale např. SIMI ho má začleněno ve standardní nabídce. Hned za poradenství pracovníci řadili kurzy českého jazyka, o které je velký zájem a to samozřejmě hlavně o bezplatné kurzy. V rozhovorech se objevuje tendence do budoucna více rozvíjet spolupráci s majoritní společností skrze kulturní a vzdělávací aktivity.

Prezentace a propagace služeb

Z rozhovorů vyplynul názor pracovníků, že většina klientů přichází na doporučení známého nebo jiné organizace či státní instituce. Všechny organizace mají své webové stránky a využívají sociální sítě. Dále jsou poměrně využívány letáky, i když někteří pracovníci vyjádřili ústup od tištěných materiálů, příp. se využívá také rozesílání materiálů/newsletteru přes email. Všechny organizace provozují terénní práci a snaží se cílovou skupinu oslovovat přímo, v místech, kde se pohybuje. „V Plzeňském kraji máme registrovanou službu terénní programy, kde vlastně chodí vždycky pracovník OPU a jeden proškolený cizinec a tam se snažíme nějak ty lidi odchytávat, oslovovat v terénu a tu stejnou věc děláme tady na Praze 14, tak to trochu funguje, ale úplně nejvíce k nám lidi přichází na doporučení.“ (pracovnice OPU)

Dále se organizace také prezentují v rámci kulturních akcí, jako jsou různé festivaly nebo jiné multikulturní aktivity a píší články do médií. Organizace také spolupracují mezi sebou a předávají si různé informace o svých službách, snaží se navzájem doplňovat. Toto se děje také

v rámci Konsorcia NNO pracujících s migranty. Dále se v rozhovorech objevoval vliv konkrétních projektů na propagaci určitých aktivit či služeb. V každém projektu je daná „publicita“, tzv. minimální publicita, která určuje povinnou propagaci (udávání sponzora projektu – loga apod.) a publicitní aktivity, kdy jde o přímou propagaci projektových aktivit.

Nejčastější problémy a překážky při poskytování služeb

Mezi respondenty poměrně nastala shoda v tom, jaké překážky shledávají ve vykonávání své práce. Za nejzávažnější problém pracovníci považují financování, které je nejčastěji poskytováno na základě získaných projektů. Respondenti zmiňovali překážky spojené s nejasností politiky financování, s nejistotou získání projektu či pokračování projektu a s výší financí na daný projekt. Dále se k financování projektů vážou časové mezery mezi jednotlivými granty. Financování je úzce spojeno s nedostatkem lidských zdrojů. Jako druhou nejčastější překážku respondenti shledávali nedostatečnou personální kapacitu. Mnohdy jsou pracovníci přijímáni na určitý projekt a pak po skončení projektu nejsou zdroje na jejich mzdy. Kmenových pracovníků není tolik, aby zvládali pokrývat poptávku všech klientů v určitém čase.

Za další překážku bývá považována zbytečná byrokracie a administrativa. *„Co se týče omezení, tak ta jsou z mého pohledu nejvíce spojena s různými formami kontrol, administrativy a zdobením všeho povinnou publicitou projektu, která se dělá, aby tyto kontroly proběhly v pořádku. Jde tedy o to, že se zdá, že naše práce nikoho moc nezajímá, resp. automaticky se předpokládá jistá virtuozita v tom, co děláme a kontrolovány jsou indikátory, papíry a obrázky. Možná se opakuji, ale považuji to za velké omezení, protože děláme spoustu věcí jen proto, abychom dostáli formálním požadavkům projektu, a tyto věci často vůbec nepřispívají kvalitě námi odváděné práce, tedy také kvalitě poskytovaných služeb. Další omezení, které se nás dotýká, je pomalost MV při zpracování záležitostí spojených s distribucí dotací EU, které jsou pro nás velmi důležité.“* (pracovník ICP)

V rozhovorech se také objevila témata jako prostorové omezení (nedostatek místností, nemožnost bezbariérového přístupu) a to, že se někdy „migrace nezdá jako téma“. Neziskové organizace se snaží zavádět preventivní opatření a problémům spojeným s migrací a integrací předcházet. Na úrovni státních institucí se však může zdát, že to není nezbytné, že integrace dobře funguje a organizace v jejich snaze nepodporí.

Zjišťování poptávky po službách

Zjišťování poptávky klientů se překrývá s prezentací služeb organizací, také nejčastěji probíhá v osobní komunikaci a při terénní práci. Jedenkrát se objevila i varianta dotazníkového šetření, které probíhá jednou za kalendářní rok. Dále se několikrát vyskytla metoda tzv. „vlastního úsudku“, kdy organizace sami usoudí, že by mohla vzniknout určitá potřeba ze strany klientů. To se děje např. při změně zákonů v cizineckém či v obchodním právu atp. Pracovníci na základě změny předpokládají, že klienti budou potřebovat určitou službu a předem tomuto očekávání vychází vstříc. Zástupci organizací nezmiňovali žádné konkrétní nástroje zjišťování poptávky (kromě zmíněného dotazníku).

Neuspokojená poptávka klientů

Svých respondentů z řad zaměstnanců NNO jsem se také doptávala, jestli oni ze své pozice vnímají nějakou neuspokojenou poptávku po službách ze strany klientů. Zda existují služby, o které mají klienti zájem, ale oni jakožto organizace takové služby nenabízí. V odpovědích se vyskytla otázka na delší diskuzi, jak moc by se nabídka služeb organizací měla přizpůsobovat jednotlivým klientům, či jestli stačí základní paleta služeb, které potřebuje každý cizinec přicházející a žijící v ČR.

Z konkrétních aktivit, o které mají cizinci zájem a organizace je nenabízí, se objevovalo bezplatné tlumočení a překlady textů a neplacené kurzy češtiny, jejichž nabídka se odvíjí od probíhajících projektů a není schopna pokrýt všechny zájemce. Dále zastupování u soudů, bydlení bez kauce, zajištění práce a různé vzdělávací či rekvalifikační kurzy. *„No tak, po čem je poptávka...po práci, ale my nejsme personální agentura, takže nějakým způsobem těm lidem pomáháme, ale nejsme tak propojený se zaměstnavateli. Potom po nějakém bydlení bez kauce je poptávka, tak to taky samozřejmě nejsme úplně schopný zařídit.“* (pracovnice OPU).

Obecně se pak objevovala problematika nedostatečné personální kapacity organizace, převážně v souvislosti s právníky. Nejedná se přímo o to, že by organizace neměla nástroje na uspokojení poptávky klienta, jde spíše o nedostatek lidských zdrojů, zaměstnanců, kteří by byli schopni uspokojit potřeby klientů v daném čase. V důsledku to způsobuje dlouhé čekací lhůty nebo si organizace předávají klienty mezi sebou, aby se proces urychlil.

Tvorba nabídky služeb NNO

Na tvorbu nabídky služeb jsem se nepřímo ptala v rozhovorech, dodatečně jsem se snažila zjistit více na toto téma prostřednictvím emailové komunikace s pracovníky NNO. Zjišťovala jsem, jakým způsobem organizace tvoří nabídku svých služeb a čím se to v realitě řídí. Zda aktivity NNO spíše vychází zdola, tedy od klientů nebo, jestli je nabídka služeb určována shora, tedy z iniciativy státu či samotných organizací. Neziskové organizace tvoří nabídku svých služeb na základě zákona, etického kodexu a Koncepce integrace cizinců pro Prahu. Dále se pracovníci shodli na vlivu projektových výzev, na které odpovídají a na personální kapacitě, která také ovlivňuje nabízené služby. V tom, zda je nabídka určována poptávkou z řad klientů se názory zaměstnanců NNO již rozdělili do dvou táborů. Na jednu stranu se všichni shodli, že se na ní snaží reagovat, na druhou stranu si nebyli jistí, jestli to je to, co skutečně nabídku služeb ovlivňuje. „...ale já jsem se snažil zjišťovat v terénu, přímo, když jsem se bavil s lidma, tak jsem se snažil jich ptát: jak se máte, co byste potřebovali a všechny tyhle věci, ale je to něco, co můžeme dlouhodobě sbírat a pak podle toho upravovat to, co děláme, ale nemám pocit, že jejich podmínky jsou to hlavní, co by určovalo služby v ICP.“ (pracovník ICP). Objevoval se trend do budoucna rozšiřovat nabídku aktivit NNO pro širokou veřejnost a to v reakci na větší zájem o migrační a integrační otázky.

Komunikace a spolupráce se třetími stranami

Tato kategorie vznikla na základě druhu respondentů, s kterými jsem rozhovory prováděla. Protože se jednalo o vedoucí pracovníky, do rozhovorů se promítaly i jejich další povinnosti vedle klientské práce. Kromě vedení týmu či pobočky a technického chodu organizace mají vedoucí pracovníci za povinnost také komunikaci a spolupráci se třetími stranami. Třetími stranami jsou myšleni další aktéři integrace kromě neziskových organizací a cizinců samotných. Jedná se o instituce EU a EHP a státní instituce jako je ministerstvo vnitra, městské části a úřad práce, magistrát hl. města Prahy, ale také školy, lékařská zařízení atd.

Organizace se snaží dlouhodobě navazovat spolupráci s co nejširším počtem institucí. Především cílí na konkrétní pracovníky i úředníky a snaží se s nimi udržovat dobré vztahy, protože to jsou ti, s kterými přichází do styku během své práce a ti, kdo přímo realizují

integrační politiku. Obecně pociťují pracovníci NNO velký pokrok ve spolupráci se státními institucemi. „*Mám ze současné situace na této úrovni velkou radost. Vnímám, že dochází k prohlubování zájmu o téma integrace/migrace a tomu také odpovídá vzrůstající angažovanost městských částí.*“ (pracovník ICP).

Opětovaně docházelo ke zmiňování spolupráce se státem v oblasti projektů obcí (v Praze se jedná o městské části). V této oblasti se odlišuje ICP, dalo by se říci, že má roli mediátora mezi jednotlivými institucemi státní správy, neziskovými organizacemi a cizinci (popsáno v kapitole Koncepce hl. města Prahy pro oblast integrace cizinců).

Projekty

Po zvážení jsem nakonec přidala další kategorii, a to „projekty“. Je to téma, které se prolíná všemi předchozími kategoriemi a právě proto jsem ho také zařadila do seznamu. Organizace jsou často závislé na financování na základě získaných projektů a díky tomu svou práci upravují, aby byla v souladu s projektovými podmínkami. Jednotlivé projekty specifikují aktivity v rámci projektu tedy nabídku služeb organizace i jejich prezentaci či publicitu, také určují cílovou skupinu. Kromě financí projekty přináší nezbytnou administrativní práci a kontroly v oblasti naplňování projektu. Projekty jsou často skloňované slovo v rozhovorech, které jsem provedla a považuji je za zásadní činitele v oblasti práce neziskových organizací.

Prevence

Z rozhovorů vyplynulo zajímavé téma prevence a to, i když jsem se na preventivní aktivity neptala. Nerada bych však toto téma vynechala, protože se v rozhovorech opakovalo. Pracovníci často zdůrazňovali důležitost prevence a to ve smyslu prevence problémů spojených s integrací jako je nelegální práce, kriminalita apod., ale zvláště ve smyslu předcházení rasismu a xenofobie ve společnosti. Okrajově se na prevenci organizace zaměřují již v současné době, OPU a SIMI např. pořádá programy pro školy, ICP a PPI pořádají vzdělávací semináře pro úředníky státních institucí apod. Prevenci problémů spojených s imigrací a integrací se však všechny organizace chtějí věnovat ještě více. Toto zaměření pravděpodobně vychází ze současné situace ve společnosti.

5.2 Klienti NNO

Kategorie vzniklé z rozhovorů s klienty neziskových organizací:

- Spolupracující neziskové organizace
- Aktuální potřeba (poptávka po službě)
- První kontakt s organizací
- Využité služby
- Neuspokojená poptávka
- Chybějící služby v nabídce organizací
- Zprostředkovatelé
- Vděčnost

Z kategorií vzniklých z rozhovorů s klienty jsem vyřadila tyto dvě kategorie:

- Délka a typ pobytu v ČR – moji respondenti z řad klientů NNO pobývají v ČR už delší dobu (7-17 let) a mají díky tomu poměrně bohaté zkušenosti s využíváním služeb neziskových organizací.
- Důvody příchodu a života v ČR - klienti, s kterými jsem prováděla rozhovory, se do České republiky dostali z několika důvodů: cestovali za prací či za částí své rodiny a rozhodli se v ČR zůstat natrvalo nebo z důvodu nebezpečí ve vlastní zemi. Jedna klientka původně využila ČR pouze jako tranzitní zemi²⁴, ale protože jí nepovolili pobyt v cílové zemi, vrátila se do ČR.

Spolupracující organizace

Zajímala jsem se o to, s jakými organizacemi přišli klienti do styku, s jakými organizacemi spolupracovali. Několik klientů využilo služby více organizací, ale v zásadě se objevoval jev, kdy se klienti přimknou k jedné organizaci a do té se vždy vrací, ať už se jedná o jakýkoliv problém. Tato tendence se objevovala obecně – klienti se obrací na známé objekty, buď na přátele, nebo na organizace, které již znají a neradi chodí pro pomoc na nová místa.

²⁴ Tranzitní země je země, kterou cizinci využívají pro vstup do Schengenského prostoru, ale pouze přes ni přejíždějí do cílové země, nezůstávají trvale.

Klienti využili služby těchto organizací: Integrační centrum Praha, Organizace pro pomoc uprchlíkům, Poradna pro integraci a migraci, InBáze, Poradna pro integraci a META.

Aktuální potřeba (poptávka po službě)

Ptala jsem se svých respondentů, jestli v současné době (v době vedení rozhovoru) existuje určitá potřeba – pomoc, rada či asistence, kterou by klienti potřebovali zabezpečit. Jestli je něco, s čím se momentálně klienti potýkají a potřebují určitý druh pomoci či podpory. Objevilo se několik témat: pracovní poradenství a asistence v kontaktu se zaměstnavatelem, doučování dětí a finanční poradenství. Klienti věděli, na koho by se mohli obrátit, ale zatím to neudělali. Měli tendenci využít podporu ze strany svých přátel nebo organizací, které jim pomohly v minulosti.

První kontakt s organizací

Zajímalo mě, jakým způsobem se klienti o existenci neziskových organizací dozvěděli, jakým způsobem tyto organizace našli. V odpovědích zazněly webové stránky, ale převážně doporučení buď ze státní instituce nebo jiné neziskové organizace či od kamaráda. *„O PPI jsem se dozvěděla od kamarádky, která tam docházela už strašně dávno, to ani neznám ten rok. Ona, když přijela, tak našla PPI a šla tam na jazykové kurzy no a tak doporučila mě, tak jsem přišla na PPI ještě, když byla na Senovážném náměstí, to byl rok 2011, že bychom mohly na kurzy češtiny no a....tak to asi stačí? Přes kamarádku.“* (klientka PPI).

Využité služby

Ačkoliv se jednalo jen o čtyři respondenty, s kterými jsem udělala rozhovor, množství služeb, které využili, bylo poměrně široké. Zhusta se jednalo o poradenství, a to právní a sociální, dále o kurzy českého jazyka, ale i kurzy cizích jazyků. Klienti využili také doprovody na úřady, vzdělávací semináře a kulturní aktivity, dále dobrovolníky (na doučování dětí apod.), konzultaci u psychologa, přístup na počítač a na internet a psychosociální podporu ve formě setkávání žen cizinek. Pomoc využívali jak pro sebe, tak velmi často hlavně pro své děti. To byl pro polovinu respondentů i prvotní popud, proč vůbec organizace kontaktovali.

Neuspokojená poptávka

Snažila jsem se zjistit, jestli u mých respondentů někdy vznikla situace, kdy se snažili získat určitou pomoc či radu, ať již u neziskové organizace nebo jinde a nepodařilo se jim to. Většina klientů tuto situaci nezažila, ale určitá neuspokojená poptávka po službách se objevila. Jednalo se o určitou potřebu v minulosti, kdy klienti nevěděli, že se mohou obracet na neziskové organizace. Konkrétně se jednalo o poradenství a asistenci při zařizování dávek státní sociální podpory nebo o pomoc při zařizování občanství. „*No, dnes, když vidím, s čím vším těm cizincům pomůžou. Já jsem dělala všechno sama, zařizovala si dávky, já jsem nevěděla, že mi s tím někdo může pomoci. Dneska, to mají tak jednoduché, holky pro ně udělají všechno. Já s tím měla hodně starostí.*“ (klientka PPI). Dále se jednalo o neúspěšnou pomoc při zařizování mezinárodní ochrany. Nejednalo se tedy přímo o to, že by se klientka obrátila na neziskovou organizaci a ta by jí pomohla, ale o to, že jí opětovně nebyl udělen azyl. Klientka to částečně vnímala, jako selhání ze strany neziskové organizace.

Zprostředkovatelé

Tato kategorie velmi souvisí s předcházejícím tématem, ale zařadila jsem ji samostatně. Klienti, kteří neví o existenci NNO a nutně potřebují pomoc s nějakou životní situací, hledají zprostředkovatele, kteří jim mohou pomoci. „*To už bylo strašně dávno a já za to se stydím, protože jsem nic nevěděla o tom. Nám nabídli, jedna taková zprostředkovatelská služba, pan právník Čech a ten měl ruského asistenta. My jsme se s nim někde seznámili a on nám nabídnul, že nám může zařídit český občanství, ta jejich právnícká poradna. Tak jsme tam šli, i když už jsme docela mluvili česky a byli tu dlouho a trvalý pobyt už jsem měla, ale já nevím, proč jsem byla tak pitomá. Ale já nevěděla, že existují takové organizace. Tak jsme šli tam a přiznám se, že jsme zaplatili dvacet tisíc korun. To byla záloha. Hnedka dvacet tisíc a až dostaneme občanství dalších dvacet. Ten ruský pán šel s náma na úřad, jejich pomoc spočívala v tom, že za nás vyplní všechny formuláře, obejdou s náma úřady a spolu s náma pak požádají o občanství.....nakonec jsme zjistili, že ani nemáme nárok na to občanství, ale zjistili jsme to úplně jiným způsobem. Tak jsme tam pak jeli a chtěli tu zálohu a on nám řekl, že není vratná, ale my jsme nenapsali žádný papír, takže nám ty peníze sebrali a tím to skončilo.*“ (klientka PPI). Podobná situace byla v rozhovorech zmíněna vícekrát, i když se jednalo o vyprávění o nějaké další osobě. Zprostředkovaně jsem vyslechla

ještě jeden podobný příběh o známé jedné z respondentek, které se toto přihodilo v nedávné minulosti (přibližně jeden měsíc před konáním rozhovoru), z toho vyplývá, že stále ještě někteří migranti neví, že se mohou obracet na neziskové organizace.

Chybějící služby v nabídce organizací

Doptávala jsem se dvou klientů na to, zda shledávají v nabídce služeb NNO pracujících s cizinci nějaké mezery, jestli něco v nabídce organizací chybí. Na tuto otázku jsem vždy dostala negativní odpověď, že v nabídce služeb NNO nic nechybí. Když jsem se ptala na fiktivní situaci, ve které by cizinci měli tu moc sami zavést nějakou novou službu, tak jsem již dostala odpovědi pozitivní, navrhovali: finanční poradenství a pomoc s daněmi a „seznamku“. Tedy nějaký portál, který by spravovala nezisková organizace a přes který by se mezi sebou cizinci mohli seznamovat.

Vděčnost

Poslední vzniklou kategorií je „vděčnost“. Nesnažila jsem se cizinců ptát na to, jak si váží pomoci ze strany NNO, přesto se několikrát objevilo téma vděčnosti a já bych ho nerada vynechala. Klienti neberou pomoc organizací za samozřejmou, proto i na mou otázku, zda v nabídce služeb NNO něco chybí, reagovali až pobouřeně. Necháпали, jak vůbec mohu přemýšlet tímto směrem.

„Prostě jakýkoliv problémy mám, tak obrátím sem a zklamaný nikdy neodcházím.“ (klientka SIMI)

„Já chci říct, že vám chci poděkovat, vám a takovým organizacím jako je ICP. Bez nich si to nedokážu představit. Moc vám děkuju.“ (klient ICP)

„Já bych jen chtěla říct, že já jsem dostala ještě víc, než jsem žádala, s čím jsem ani nepočítala.“ (klientka PPI)

6. Shrnutí a interpretace výsledků

Dle kategorií vzniklých z rozhovorů vidíme, že většina témat spolu úzce souvisí a vzájemně se ovlivňuje. Na začátku výzkumu byly stanoveny čtyři výzkumné otázky, na něž se tato kapitola pokusí odpovědět.

Jaké integrační služby pro cizince nestátní neziskové organizace poskytují?

Neziskové organizace nabízí širokou paletu služeb a aktivit pro cizince a postupně také rozšiřují nabídku aktivit i pro českou společnost. Organizace nabízí služby, které zasahují do všech oblastí života cizince pobývajícího v České republice a napomáhají tak procesu integrace. Mezi služby, které neziskové organizace nabízí, patří: sociální a právní poradenství, příp. psychologické poradenství, asistenční služby a doprovody, jazykové vzdělávání, jiné vzdělávací semináře a kurzy, kulturní aktivity a dobrovolnická činnost, která se různí dle potřeby. Konkrétní vyjmenování služeb by vyplnilo několik stran. Služby, které NNO nabízí, se váží k hlavním oblastem integrace – k ekonomické soběstačnosti migranta, znalosti českého jazyka, orientaci v české společnosti a rozvoji vzájemných vztahů s majoritní společností.

Jsou tyto služby pro cizince dostupné? Jakým způsobem jsou prezentovány/nabízeny?

Tuto výzkumnou otázku jsem si kladla z toho důvodu, že pokud by se mi podařilo zjistit určitou neuspokojenou poptávku po službách NNO ze strany klientů, chtěla jsem rozlišit, zda se opravdu jedná o „díru“ v nabídce služeb či zda jde spíše o způsob prezentace těchto služeb. Tedy o situaci, kdy potřebná podpora pro cizince existuje, ale oni o ní nevědí.

Z výpovědí zaměstnanců NNO vyplynulo, že se neziskové organizace propagací svých služeb příliš nezabývají a to proto, že klienti stejně většinou chodí na doporučení známého, příp. na doporučení jiné instituce nebo organizace. Všechny organizace využívají webovou prezentaci a terénní práci, při které prezentují svou činnost cizincům i dalším osobám pracujícím s cizinci. Další metody prezentace služeb se v jednotlivých organizacích liší.

Klienti, s kterými jsem hovořila, se o možnosti pomoci neziskové organizace dozvěděli skrze doporučení státní instituce, jiné organizace či od známého a přes internet. Tyto výpovědi se tedy shodují s názorem pracovníků NNO.

Neměla jsem možnost obracet se na cizince obecně a zjišťovat, zda o existenci neziskových organizací vědí, zda ví o tom, že jim NNO mohou pomoc s vyřizováním důležitých záležitostí

spojených s životem v ČR. Z rozhovorů však vyplynulo, že se stále ještě v některých případech tato informace nedostane k cizincům, kteří by ji potřebovali. Svědčí o tom také existence tzv. zprostředkovatelů z různých cizineckých komunit, kteří nabízejí pomoc a asistenci s důležitými náležitostmi ohledně zařizování pobytu atp., ale za své služby si zpravidla účtují nemalé částky. Tyto služby lidé využívají z nevědomosti.

Jaká je poptávka po službách ze strany cizinců?

Klienti NNO využívají široké spektrum služeb, nejčastěji se jedná o poradenství, dále cizinci navštěvují kurzy českého jazyka a různé vzdělávací semináře. Využívají asistenci při komunikaci s úřady, účastní se různých kulturních aktivit a v neposlední řadě využívají pomoci dobrovolníků nejvíce při doučování dětí. Zde nastává shoda ve výpovědích pracovníků i klientů NNO.

Při detekci neuspokojené poptávky po službách se objevil zajímavý jev. Pracovníci jakožto poskytovatelé těchto služeb popisovali z jejich pohledu poměrně velké množství potřeb klientů, které nejsou schopni uspokojit a zároveň vysvětlovali, z jakého důvodu tuto poptávku uspokojit nemohou. Ze strany klientů byl náhled na tuto situaci odlišný. Klienti byli vděční za pomoc, která se jim dostává a ani je nenapadlo zamýšlet se nad tím, že by měli dostat více podpory. Pomoc neziskových organizací celkově považují za nadstavbu. K tomu se váže i to, že si klienti neuspokojení určité potřeby nespojují s neziskovými organizacemi. Nevnímají to tak, že NNO jsou tu od toho, aby cizincům v ČR pomáhaly, že je to jejich povinnost.

Klienti specifikovali několik potřeb, které v současné době potřebují naplnit. Jednalo se o oblast zaměstnání, o poradenství a asistenci při zajišťování práce. Dále se v současné době cizinci poptávali po finančním poradenství a po doučování dětí. Zajímavé je, že ačkoliv vědí nebo spíše tuší, že by se mohli obrátit na neziskové organizace, tak to zatím neudělali.

Zaměstnanci ze své pozice vnímali neuspokojenou poptávku klientů ve sférách, do kterých nesahá moc NNO – zastupování u soudů, překlady a tlumočení, dále zajištění zaměstnání a rekvalifikací a bezplatné kurzy českého jazyka a bydlení bez kauce.

Co v nabídce služeb NNO chybí a případně proč?

Ani samotní pracovníci, ani klienti neshledávali nabídku integračních služeb neziskových organizací za nedostatečnou. Častějším případem bývá to, že organizace nemá dostatečnou kapacitu na to, aby zvládala pomoci všem zájemcům nebo nemůže nabídnout službu bezplatně. Jedná se převážně o neplacené kurzy českého jazyka, tlumočení a překlady. Sami klienti navrhovali rozšířit nabídku služeb o finanční poradenství (ohledně daňového přiznání a podnikání) a seznamku, tedy nějaký prostor pro setkávání cizinců a navazování nových vztahů.

Z odpovědí pracovníků NNO vyplynulo, že ty služby, které považují za chybějící, nenabízí proto, že se buď týkají komerční sféry, nebo na ně nemají kapacitu ať už finanční či lidskou. Nabídka služeb NNO je poměrně široká a pokud je sám cizinec aktivní, měla by pokrývat podporu v nejdůležitějších záležitostech ve všech oblastech života cizinců v České republice.

Na okraji zůstávají cizinci z Evropské unie. Neziskové organizace jsou převážně zaměřené na migranty ze třetích zemí, stejně tak většina projektů je cílena na cizince ze zemí mimo EU. I občané EU se však dostávají do složitých situací a také potřebují pomoc v některých záležitostech.

Nabídka integračních služeb NNO v zásadě uspokojuje potřeby svých klientů. Služby a aktivity, které organizace nabízí, jsou vskutku široké, někdy nepokrývají poptávku všech svých klientů, ale nedá se říci, že by nějaké zásadní služby chyběly. Nabídka služeb NNO by se dala rozšířit o drobné aktivity jako poradenství zaměřené na finance – hospodaření s penězi, daňový systém atp. a o aktivity, při kterých se budou cizinci pravidelně setkávat. Klienti ze své pozice žádnou neuspokojenou poptávku nevnímají. Pokud se stalo, že jejich potřeba nebyla uspokojena, bylo to z důvodu neznalosti možnosti pomoci od neziskové organizace.

7. Diskuze a doporučení pro nestátní neziskové organizace

Centrum pro výzkum neziskového sektoru (dále CVNS) provedlo v roce 2008 rozsáhlý výzkum *„Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců“*. V rámci výzkumu zkoumalo témata, která se překrývala s předmětem výzkumu této diplomové práce. Srovnáme-li výsledky svého výzkumného šetření a výzkumu, které provedlo CVNS, vidíme určité rozdíly i shody.

Mezi nejdůležitější výsledky výzkumu CVNS patří: *„NNO jsou slabé, podfinancované a dlouhodobě nestabilní“* (Prouzová, 2008 str. 98). Zjištění se shoduje s mými výsledky v tom, že organizace jsou závislé na aktuálních grantech a je jim znemožněno strategické plánování díky nejasnosti dalšího financování. Dále CVNS tvrdí, že pracovníci organizací nemají dostatečnou kvalifikaci. V tomto bodě souhlasit nemohu. Můj výzkum se na vzdělání zaměstnanců NNO nezaměřoval, ale všichni pracovníci, s kterými jsme prováděla rozhovory, mají odpovídající studium (mají magisterský titul v sociální práci a příbuzných oborech). Zároveň bych organizace obecně neoznačila za nestabilní, protože např. ty organizace, s kterými jsem spolupracovala, už se na poli integrace pohybují dlouho (od první poloviny devadesátých let) anebo mají stabilní podporu města (ICP).

Dalším zjištěním CVNS je, že *„nejžádanější jsou právní služby“* (Prouzová, 2008 str. 98), dále sociální služby – pomoc při hledání zaměstnání a na třetím místě vzdělávací služby – výuka českého jazyka. S tímto tvrzením na základě vlastního výzkumu souhlasím, od roku 2008 se tedy v tomto ohledu situace nezměnila. Vidíme, že potřeby nově příchozích jsou stabilní.

„NNO vycházejí z průzkumu poptávky“ (Prouzová, 2008 str. 98). Dle CVNS 90% neziskových organizací zjišťuje potřeby cizinců a sleduje zpětnou vazbu a to nejčastěji dotazováním. Ve výzkumné zprávě není dále specifikováno, zda se jedná o ústní dotazování nebo papírové či elektronické dotazování. Nemohu s tímto zjištěním souhlasit ani nesouhlasit. Pracovníci NNO zpětnou vazbu a potřeby klientů zjišťují, ale většinou pouze ústně (jedině v jednom případě jsem narazila na papírový dotazník, který ovšem klienti dostávají jen jednou ročně) a nesystematicky bez dalšího zaznamenávání, aby se daly informace dále zpracovávat a využít.

Dále CVNS zjistilo, že *„bariéry v zavádění nových služeb NNO jsou především finančního rázu“* (Prouzová, 2008 str. 99). Hlavní překážkou v zavádění nových a poskytování stávajících

služeb bývá nedostatečná finanční kapacita a dále personální kapacita, či nevyhovující prostory. Příčina nedostatku lidských zdrojů a malých prostor ovšem také tkví v podfinancování. Toto zjištění plně koresponduje s mými výsledky.

Z mého výzkumného šetření i z výsledků výzkumu CVNS jednoznačně vychází, že „*nestátní neziskové organizace mezi sebou spolupracují*“ (Prouzová, 2008 str. 99). Stejně tak se snaží kooperovat i s ostatními aktéry integrace cizinců. Tato iniciativa byla dovršena založením Konsorcia NNO pracujících s cizinci.

„*NNO o sobě informují především na webu*“ (Prouzová, 2008 str. 99). Nejvyužívanějším způsobem sebe prezentace NNO jsou dle CVNS webové stránky, dále tištěné materiály a informace zprostředkované jinými NNO. Také se mi potvrdilo, že všechny organizace využívají internetové stránky, ale nově také sociální sítě. Naopak jsem zaznamenala ústup od tištěných materiálů, které se některým organizacím neosvědčily a příklon k oslovování klientů v terénu, které CVNS nezmiňuje vůbec.

„*Cizinci hledají informace především u blízkých osob nebo na internetu*“ (Prouzová, 2008 str. 99). Migranti si nejčastěji předávají informace o NNO mezi sebou. Na druhém místě v přenosu informací je internet. Z mého výzkumu vyplývá, že se toto od roku 2008 nezměnilo. Cizinci přikládají největší váhu osobnímu doporučení.

Výzkumná zpráva CVNS sděluje, že v době výzkumu „*třetina cizinců, která potřebovala zabezpečit některé služby, nevěděla, na koho a kam se má obrátit.*“ (Prouzová, 2008 str. 100). Tento výsledek nedokážu podpořit či vyvrátit, ale vzhledem k tomu, že se v rozhovorech s klienty vyskytlo téma placených zprostředkovatelů, je možné, že je situace stále podobná. Z rozhovorů s cizinci však také vyplynulo, že se tato situace s časem zlepšuje. V současné době jsou migranti více informovaní, než tomu bylo v minulosti a doufejme, že se tato osvěta bude nadále zvyšovat.

Výzkum Centra pro výzkum neziskového sektoru byl rozsáhlejší než můj, jeho zaměření bylo daleko širší, pokládal si více otázek a zaměřoval se na celou Českou republiku. Ukazuje se však, že se situace NNO pracujících s migranty od roku 2008 razantně nezměnila.

7.1 Doporučení pro NNO

Výzkum neobjevil žádné vážné nedostatky v nabídce integračních služeb NNO. Organizace by do svého repertoáru mohly zařadit finanční poradenství (ohledně daní, hospodaření s penězi, podnikání, hypotéky pro cizince atp.) a příp. více společenských aktivit, kde by se cizinci mohli seznamovat jak mezi sebou, tak se zástupci majority.

Ty problémy, které se pojí s poskytováním služeb a které ovlivňují nabídku služeb, jsou povětšinou způsobeny podmínkami grantových řízení. Organizace jsou na vnějším financování závislé a to přichází především ze získaných projektů. Od projektů se odvíjí počty zaměstnanců, nabízené služby, klienti, s kterými NNO pracují atd. Jedno z prvních doporučení je tedy ne přímo pro jednotlivé neziskové organizace, ale spíše pro NNO jakožto celek a pro Konsorcium NNO pracujících s cizinci. Konsorcium by mělo apelovat na vládu, aby politika financování projektů byla jasnější, aby na sebe projekty navazovaly a aby byly projekty cílené na opravdové potřeby cizinců v ČR.

S tím se pojí téma zjišťování zpětné vazby od klientů. Většina zkoumaných organizací zjišťuje zpětnou vazbu od klientů pouze příležitostně, ústně a nesystematicky. NNO by měly zjišťovat, zda jejich práce splňuje klientovu zakázku, jestli byla jejich pomoc účinná a co dalšího by organizace mohly udělat pro zlepšení svých služeb. Organizace by měly mít nějaký nástroj, kterým mohou zkoumat efektivitu svých služeb a současnou poptávku po službách a na základě toho upravovat nabídku svých služeb. Absence zjišťování efektivity poskytovaných služeb není pouze na úrovni jednotlivých organizací, ale i na úrovni státní správy. Projekty jsou kontrolovány pouze po administrativní a finanční stránce, standardně však neexistuje žádný nástroj, kterým by se zjišťoval dopad projektu v praxi či indikátory efektivity realizovaných služeb.

Dále bych doporučila NNO, aby se více zaměřily i na migranty z Evropské unie. Vzhledem k tomu, že cizinci EU nejsou cílovou skupinou organizací, informace o jejich existenci se k nim pravděpodobně ani nedostává. Přitom i cizinci EU jsou potenciálními klienty. Většina přistěhovalců původem z EU přichází za prací, proto by cesta k těmto cizincům mohla vést přes zaměstnavatele. Organizace mohou kontaktovat zaměstnavatele cizinců s nabídkou svých

služeb a předcházet tak některým problémům spojeným se zaměstnáváním a pobytem cizinců v ČR.

Velká část zakázek, které NNO od klientů dostávají, se týká zaměstnání. Zaměstnavatelé se bojí přijímat cizince anebo alespoň dávají přednost rodilým Čechům. Zároveň se cizinci neorientují na trhu práce v ČR, neví, kde zaměstnání vyhledat a jakým způsobem se o pozici ucházet. Někdy také správně nerozumí nebo mají obavy kvůli svému původu. Organizace nemají zastávat pozici pracovních agentur, získat povolání je však jedním ze základních pilířů integrace. Proto by se měly organizace snažit více propojit se zaměstnavateli, působit osvětově, aby nedocházelo ke xenofobii, informovat je o možnosti podpory ze strany NNO a monitorovat potenciální zaměstnavatele, kteří jsou ochotní cizince přijímat.

V rozhovorech byla minimálně zmíněna spolupráce se školami, objevovala se převážně pouze v kontextu osvěty ve školách a ne přímé práce s dětmi-cizinci. Spolupráce se školami sice již nějakým způsobem funguje, přesto se zdá, že se školy potýkají s problémy, jak učit malé cizince a jak je zapojit do kolektivu. Organizace by měly vzdělávat pracovníky škol v multikulturních kompetencích, pomáhat při tvorbě individuálních vzdělávacích plánů pro děti-migranty a hlavně škole poskytovat potřebné poradenství a podporu.

Závěr

Migrace je jev, který je nevyhnutelnou součástí vývoje společností, vlny migrace následují jedna za druhou a otázkou není, zda migraci dovolit či ne (jak si dnes někteří lidé milně myslí), ale jak s ní pracovat a jak ji usměrňovat do podoby, která bude pro nově příchozí ale i pro přijímající společnost v dlouhodobém výhledu přínosná. Je důležité nastavit efektivní politiku integrace a spolupracovat se všemi aktéry, kteří se na ní podílí. Česká republika byla jednou z prvních zemí Evropy, které si včas uvědomily, že je na moderní politice integrace potřeba pracovat. Už v roce 2000 zahájila ČR potřebné procedury, které vedly k vytvoření Zásad koncepce integrace cizinců na území ČR a Koncepce integrace cizinců na území ČR. Poté ovšem nastala dlouhá odmlka (přerušená pouze ekonomickou krizí, díky které vznikly emergentní projekty obcí a politika integrace se začala realizovat lokálně) a až nyní se ČR snaží tyto opatření přizpůsobovat současné situaci a aplikovat do praxe. Zřetelně se projevuje (a to nejenom v ČR, podívejme se na výsledky voleb na Slovensku, v Německu apod.), v kterých oblastech stát zaspal – dnešní společnost se potýká s velkou mírou xenofobie a dezinformovanosti. Snaha NNO rozvíjet osvětové aktivity a více se soustředit na práci s majoritní společností je tedy na místě.

Integrace je složitý, dynamický a dlouhodobý proces, na kterém se podílí řada aktérů. Kromě již zmíněného státu, mají nezastupitelnou roli nestátní neziskové organizace, které stát doplňují a zároveň jsou jeho oponentem. Tato diplomová práce se zaměřovala právě na práci neziskových organizací pracujících s cizinci. Byly vybrány NNO sídlící v Praze, autorka navázala spolupráci se čtyřmi z nich a popsala jejich roli a činnost na poli integrace. Toto bylo provedeno jak z pohledu jejich pracovníků organizací, tak i jejich klientů.

Cíle empirické části diplomové práce byly: zjistit, zda nabídka integračních služeb nestátních neziskových organizací uspokojuje potřeby jejich klientů, prozkoumat nabídku/situaci v oblasti integračních služeb pro cizince na úrovni nestátních neziskových organizací v Praze a případně identifikovat neuspokojenou poptávku ze strany migrantů. Z těchto zjištění pak byla zformována určitá doporučení pro NNO na vylepšení spolupráce s cizinci. Bylo zjištěno, že na úrovni nabídky a poskytování integračních služeb pro cizince odvádí neziskové organizace dobrou práci. Stále však existuje prostor pro zlepšení a to na úrovni

neziskových organizací, ale ještě spíše na úrovni státní správy, organizace grantových výzev a celkově integrační a migrační politiky.

Teoretická část je výchozí pro část empirickou, zakotvuje výzkumné šetření v již potvrzených poznatcích. Popisuje obecně migrační a integrační situaci v České republice a v Praze, proces integrace a roli státu a neziskových organizací v integraci.

Problematika migrace a integrace je dynamická a v současné době velice aktuální. Dochází k rychlým změnám, které bude velmi zajímavé zkoumat v budoucnu. Migrační situace je velkou výzvou pro současnou Evropu, v této souvislosti vyvstává mnoho zatím nezodpovězených otázek. Jak ovlivní migrační krize integrační politiky evropských států? Jak bude probíhat integrace velkého množství migrantů? Jak se promění přijímací společnosti ve svých postojích a hodnotách atp. Tyto otázky a mnohé další vytváří prostor pro další výzkum.

Seznam literatury a elektronických zdrojů

Barša, Pavel a Baršová, Andrea. 2005. *Přistěhovalectví a liberální stát*. Brno : Mezinárodní politologický ústav, 2005. 80-210-3875-6.

Bosswick, Wolfgang a Heckmann, Friedrich. 2006. *Univertsitat Mannheim*. [Online] 2006. [Citace: 16. prosinec 2015.] <http://edz.bib.uni-mannheim.de/daten/edz-ma/esl/06/ef0622en.pdf>.

CIC. 2012. Otázky a odpovědi o cizincích v ČR. *Centrum pro integraci cizinců*. [Online] 2012. [Citace: 7. Únor 2016.] <http://www.cicpraha.org/cs/pro-verejnost/zakladni-informace-o-imigraci-v-cr/otazky-a-odpovedi-o-cizincich-v-cr.html>.

ČSÚ. 2015. Cizinci v ČR. *Český statistický úřad*. [Online] 2015. [Citace: 7. Únor 2016.] https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-cizinci_uvod.

ČSÚ. 2015. Cizinci v ČR - 2015. *Český statistický úřad*. [Online] 2015. [Citace: 7. Únor 2016.] https://www.czso.cz/documents/11292/27320905/c01R02_201509.pdf/e6a30649-8840-49b1-8563-a37a353837d7?version=1.0.

ČSÚ. 2015. Cizinci v ČR - 2015. *Český statistický úřad*. [Online] 2015. [Citace: 7. Únor 2016.] https://www.czso.cz/documents/10180/20556729/29002715_t1-02.pdf/d6c8fbb9-29b0-4618-a072-226a9d8ebd1c?version=1.0.

ČSÚ. 2016. Cizinci: Mezinárodní ochrana. *Český statistický úřad*. [Online] 2016. [Citace: 13. Únor 2016.] https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz_rizeni_azyl.

ČSÚ. 2016. Cizinci: Nelegální migrace. *Český statistický úřad*. [Online] 2016. [Citace: 7. Únor 2016.] https://www.czso.cz/csu/cizinci/2-ciz_nelegalni_migrace.

Drbohlav, Dušan. 2011. Imigrace a integrace cizinců v Česku. *Geografie*. 2011, Sv. 116, 4.

Drbohlav, Dušan. 2010. *Migrace a (i)migranti v Česku*. Praha : SLON, 2010. 978-80-7419-039-1.

Encyklopaedia Britannica. 2016. Nongovernmental organization. *Encyklopaedia Britannica*. [Online] 2016. [Citace: 27. Březen 2016.] <http://www.britannica.com/topic/nongovernmental-organization>.

EUR Lex. 2001. *Směrnice Rady 2001/55/ES ze dne o minimálních normách pro poskytování dočasné ochrany v případě hromadného přílivu vysídlených osob a o opatřeních k zajištění rovnováhy mezi členskými státy při vynakládání úsilí v souvislosti s přijetím těchto osob.* 2001.

Granovetter, Mark. 1973. The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*. 1973, Sv. VI, 78.

Grill, Jan. 2004. *Nucená migrace a rozvojové projekty – nástin problematiky* . 2004.

Günter, Vladislav. 2010. Sociální sítě imigrantů v ČR a jejich integrace. [autor knihy] Dana Bittnerová a Mirjam Moravcová. *Etnické komunity v kulturní a sociální různosti*. Praha : FHS UK, 2010.

ICP o.p.s. Platforma migrantů. *Integrační Centrum Praha*. [Online] [Citace: 19. Únor 2016.] http://www.icpraha.com/platforma_migrantu.

ICP o.p.s. Regionální poradní platforma. *Integrační Centrum Praha*. [Online] [Citace: 19. Únor 2016.] http://www.icpraha.com/poradni_platforma.

ICP Praha. 2014. *Koncepce hl. m. Prahy pro oblast*. Praha : autor neznámý, 2014.

Konsorcium NNO. 2015. Migrační manifest navrhuje kroky ke zlepšení migrační politiky ČR. *Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty v ČR*. [Online] 2015. [Citace: 20. Březen 2016.] <http://www.konsorcium-nno.cz/documents/migracni-manifest-06102015-web-1-201510071117015.pdf>.

Konsorcium NNO. 2015. Naše poslání. *Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty v ČR*. [Online] 2015. [Citace: 22. únor 2016.] <http://www.konsorcium-nno.cz/cz/naseposlani.html>.

Kraus, Blahoslav a Poláčková, Věra. 2001. *Prostředí, člověk, výchova*. Brno : Paido, 2001. 80-7315-004-2.

Kraus, Blahoslav. 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha : Portál, s.r.o., 2008. 978-80-7367-383-3.

Meta. O Migraci. *Inkluzivní škola*. [Online] [Citace: 27. Březen 2016.] <http://www.inkluzivniskola.cz/kdo-jsou-nove-prichozi/o-migraci>.

Ministerstvo vnitra České republiky. 2015. Integrace. *Ministerstvo vnitra České republiky*. [Online] 2015. [Citace: 7. Prosinec 2015.] <http://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=35703&docType=&chnum=2>.

Ministerstvo vnitra ČR. 2014. Koncepční a politické dokumenty ČR. *Cizinci v ČR*. [Online] 2014. [Citace: 7. Únor 2016.] http://cizinci.cz/repository/2154/file/Usneseni_20_2015.pdf.

MV ČR. 2015. *Ministerstvo vnitra ČR*. [Online] 2015. [Citace: 13. Únor 2016.] <http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>.

MV ČR. 2015. Doklad o účelu pobytu. *MV ČR*. [Online] 2015. [Citace: 13. Únor 2016.] <http://www.mvcr.cz/clanek/obcane-tretich-zemi-nektere-nalezitosti-zadosti-doklad-o-ucelu-pobytu.aspx>.

MV ČR. 2015. Terminologický slovník. *Ministerstvo vnitra ČR*. [Online] 2015. [Citace: 13. Únor 2016.] <http://www.mvcr.cz/clanek/terminologicky-slovník.aspx>.

Nadace Neziskovky.cz. 2016. O neziskových organizacích. *Neziskovky.cz*. [Online] 2016. [Citace: 27. Březen 2016.] http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538/fakta_neziskovky-v/.

Ort, Vojtěch. 2012. Často kladené otázky. *Fundraiser.cz*. [Online] Keson, 2012. [Citace: 3. Únor 2016.] <http://www.fundraiser.cz/faq.htm#a>.

Petráčková, Věra. 2001. *Akademický slovník cizích slov*. Praha : Academia, 2001. 80-200-0607-9.

Prouzová, Zuzana, kolektiv. 2008. Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců. *Centrum pro výzkum neziskového sektoru*. [Online] 2008. [Citace: 17. prosinec 2015.] <http://cvns.econ.muni.cz/projekty/25>.

Rákoczyová, Miroslava a Trbola, Robert. 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha : Slon, 2009. 978-80-7419-023-0.

SIMI. 2016. *Sdružení pro integraci a migraci*. [Online] 2016. [Citace: 13. Únor 2016.] <http://www.migrace.com/cs/poradna/informace-pro-cizince/cizinci-ze-zemi-mimo-eu/viza-nad-90-dnu/vizum-strpeni>.

Šišková, Tatjana. 2008. *Výchova k toleranci a proti rasismu*. Praha : Portál, 2008. 978-80-7367-182-2.

Švaříček, Roman a Šedřová, Klára. 2014. *Kvalitativní výzku, v pedagogických vědách*. Praha : Portál, s.r.o., 2014. 978-80-262-0644-6.

Trbola, Robert. 2011. Funkce a postavení organizací neziskového sektoru v procesu sociální integrace přistěhovalců. [autor knihy] Robert Trbola a Miroslava Rákoczyová. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR II*. Brno : Barrister & Principal, o.s., 2011.

Vláda ČR. 1999. Zásady koncepce integrace cizinců na území České republiky. *Cizinci v České republice*. [Online] 1999. [Citace: 10. prosinec 2015.] <http://www.cizinci.cz/index.php/koncepce>.

2016. *Zákon o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů*. Praha : autor neznámý, 2016.

2000. *Zákon o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů*. 2000.

Přílohy

Příloha č. 1 – doslovný přepis rozhovoru s pracovníkem neziskové organizace

Příloha č. 2 – doslovný přepis rozhovoru s klientem NNO

Příloha č. 3 – seznam kódů a kategorií vzniklých z otevřeného kódování

Příloha č. 1 – rozhovor s pracovníkem ICP

Já se vás ještě jednou zeptám, jestli souhlasíte s tím, že tedy rozhovor nahrávám.

Ano, s tím souhlasím.

První moje otázka je, v jaké organizaci pracujete a jak dlouho.

Já teda pracuju v integračním centru Praha druhým rokem.

Ehm a co je náplní vaší práce, na jakém jste postu?

Tak v současné době pracuji jako vedoucí pobočky tady na Praze 4 na Pankráci a ta náplň práce, z části se jedná o klientskou práci, kdy se setkávám s klienty, ač přímo nejsem ten, kdo by poskytoval poradenství právní nebo sociální, ale zajišťuju tady s kolegou a s kolegyní ten první kontakt s klienty a to jak tady na pobočce, tak i v terénu. Tak to je jedna část, vlastně ta klientská a druhá je to, že vlastně různým způsobem jedná s třetími stranami, s dalšími aktéry na poli migrace, to jsou městské části, instituce, školy a všechny tyhle ty naši partneři. Snažíme se prostě o to, abychom spolu fungovali nějakým způsobem.

Ehm...jaké služby nebo aktivity nabízíte klientům? Myslím tím Integrační centrum...

Tady v ICP se dlouhodobě zaměřujeme na poskytování právního a sociálního poradenství. Vlastně na všech pobočkách v Praze, kterých v současné době je pět nebo šest, teď si nejsem jistý...zkusím ještě jednou zapátrat (v počítači)...ano, šest. Nicméně Sapa a Praha 12 jsou sice oddělené pobočky, ale administrativně jsou jedna pobočka, ale dá se říct šest poboček. A tam nejčastěji dvakrát v týdnu je otevřeno a běží to poradenství a to je to, co se děje pravidelně. A potom běží kurzy češtiny, to je další velká aktivita ICP. Teď až ke třem desítkám kurzů

realizujeme, většinou v rámci projektů, tam se vystřídá docela dost lidí v tom. Potom dál se realizují kurzy socio-kulturní orientace, ale i třeba školení pro odborníky,, různě na úřadech nebo v jiných institucích. Vlastně těch aktivit bylo dřív i víc, dělaly se různé procházky Prahou, ale teďko primárně se v těchletěch kulturních aktivitách soustředíme na různé akce, třeba se udělá koncert, teď nedávno bylo Open stage, velká akce v Rock Café, kde se sešlo stovky lidí a vystupovaly kapely večer. Ale děláme i menší akce komunitní, např. minulý rok, minulý projekt byl „Nejsme si cizí“ na Praze 13, hezká akce v parku, kde prostě se sejdou lidi z místních komunit. Takhle asi.

Ehm, ty kurzy češtiny všechny máte jakoby přes projekty nebo máte i placené kurzy?

V současné době, mám za to, realizujeme všechny kurzy v rámci projektů. Jedna věc je projekt ICP, tak tam běží spousta těch kurzů, ale my zároveň se snažíme nabádat městské části k tomu, aby realizovaly projekty obcí a vlastně projekty, které platí z 90 % MV, pak z 10 % městská část a v rámci těch se taky často realizují kurzy češtiny, takže třeba teď na Praze 4 běží tři kurzy češtiny v rámci projektu obcí, přes léto byly kurzy na Praze 7, ale ty byly zaměřené na děti, na Praze 14 atak. Takže ty kurzy se snažíme dělat, kde to jde, protože dlouhodobě češtinu chápeme jako základ.

Dobře, děkuju. Kdo jsou vaši klienti? Tím myslím, kteří cizinci třeba i národnostně, nebo jestli třeba máte i nějaké omezení ohledně pobytů.

Ano, tak já začnu tím omezením. To omezení je dané projektově, vlastně tím, že ICP sice je neziskovka, nebo obecně prospěšná společnost, nicméně realizujeme projekt v rámci AMIFu, azylového, migračního, integračního fondu Evropské unie a tam je definovaná cílová skupina a to tak, že jsou lidé ze zemí mimo EU, používá se pojem lidé ze třetích zemí. Takže tímhle způsobem a teď k těm četnostem, tak sem nejvíc chodí lidi z Ukrajiny, z Ruska a z Vietnamu. Tyhle ty tři, ale zas zároveň nedá se říct, že by sem nikdo jiný nechodil. My děláme statistiky každý měsíc a sdílíme to s městskou částí, aby měli přehled o těchletěch číslech a dá se říct, že tadyty tři velké národnosti, tak tvoří třeba dvě třetiny klientů, nicméně potom je tam, že třeba přijde jeden člověk z jedné země a každý měsíc se nashromažďují různí lidé.

Dobře. Které z těch služeb, které nabízíte, jsou tedy nejvíce využívané vašimi klienty? O které je největší zájem?

To se, no to se...

Jestli se to teda dá říct...

No těžko právě, protože ty služby se liší tou četností. U kurzů češtiny se klienti můžou zapisovat dvakrát do roka, většinou v září a v lednu a o to je obrovský zájem, takže kdybychom se bavili o tom přebytku klientů na službu, tak asi kurzy češtiny jsou nejžádanější věc. Nicméně právě proto, že do nich lidi můžou zapisovat jenom dvakrát ročně, tak to úplně nevypovídá o tom. Tady je obrovský zájem i o ty poradenství, dlouhodobě je spousta klientů na právním poradenství. To nefunguje tak, že by někdo zavolal a druhý den přišel k právníkovi, takhle to vůbec nefunguje, to většinou trvá týden, dva než se na to poradenství dostane. V celém ICP na tom poradenství je plno. Tak, jestli jsem takhle odpověděl...

Jo, určitě! Děkuju. Jakým způsobem informujete okolí, vlastně ty své potenciální klienty o nabídce vašich služeb? Jak se prezentujete?

Já bych teď nerad něco vynechal, ale pro mě...dřív jsem pracoval jako integrační pracovník, tzn., že jsem hodně chodil do terénu, trávil jsem spoustu času venku a to je pro nás zásadní, terénní práce, chodíme ven, máme letáky v osmi jazykových mutacích a přímo oslovujeme cílovou skupinu. Snažíme se s nimi mluvit jazykem, kterému rozumějí, v mateřštině a snažíme se předat, co nejkomplexnější informace nejenom o ICP, to samozřejmě primárně, ale sekundárně vůbec o existenci neziskového sektoru a to, že se můžou dobrat nějaké informace nebo pomoci, tak to je jedna face-to-face věc. Pak se snažíme udržovat Facebook, snažíme se udržovat naše stránky a taky děláme newsletter, který se rozesílá lidem v mailing listu, kteří někdy byli našimi klienty a přáli si být nadále informováni a věříme, že se to vlastně i šíří mezi lidmi. Když sem přicházejí, tak vyplňují ten souhlas a tam je: jak jste se dozvěděl o ICP, tak se dá říct, že tam bývá často i od kamaráda nebo od známého, a tak, takže už po pár letech, co tu fungujeme, tak se to šíří. Ale hodně důležitá je ta terénní práce a taky ty akce venku, komunitní a kulturní, kde můžeme mít stánek, letáky. Takhle asi.

Dobře. Zjišťujete nějakým způsobem poptávku klientů po konkrétních službách, nebo čím byste jim ještě mohli vyjít vstříc. Máte na to nějaké nástroje?

Jo, ještě jsem si uvědomil, že jsem u té předchozí otázky zapomněl zmínit, že naše letáky jsou rozmístěné i na různých místech, třeba na radnici nebo oddělení migrační a azylový politiky i na cizinecké policii atd. a všude jsou tam ty letáčky a snažíme se je pravidelně doplňovat a taky přímo na ty místa chodíme dělat terénní práci často, tam přímo mluvíme s lidma v těch čekárnách a vrámci toho oslovíme spousta lidí. No a ...já jsem asi zapomněl tu otázku.

Jo, ptala jsem se, jestli zjišťujete nějakým způsobem poptávku klientů

To je něco, čím si myslím, že bychom se mohli a měli zabývat víc. Ale tady vnímám, že se tříští to, jakým způsobem tady chceme pracovat, co chceme znamenat pro klienty, jo, protože, jestli chceme dělat služby na míru nebo jestli chceme pomáhat lidem s nějakou základní orientací. Já nevím, jak to říct – je prostě určitě základ, když lidi sem přijedou, snaží se tu žít, integrovat, nebo teda jsou součástí toho procesu integrace, on to není jednostranný proces, tohle se snažíme vyvracet. Potom je otázka, jak moc zjišťovat, co dál, co je ještě potřeba. Protože tady jsou základní věci, jako je potřeba si zařídit pobyt, je potřeba si obstarat práci, bydlení, zajistit školy pro děti, umět česky trošku a to samo o sobě stačí na to, aby organizace měla spousta, co dělat, jestli se to takhle dá...

Jo, já tomu rozumím...

...ale já jsem se snažil zjišťovat v terénu, přímo, když jsem se bavil s lidma, tak jsem se snažil jich ptát: jak se máte, co byste potřebovali a všechny tyhle věci, ale je to něco, co můžeme dlouhodobě sbírat a pak podle toho upravovat to, co děláme, ale nemám pocit, že jejich podmínky jsou to hlavní, co by určovalo služby v ICP.

Dobře.

Ale zároveň je potřeba říct, že jsem nebyl u počátku ICP a že nevím, jak vlastně vzniklo původně to nastavení těch služeb, jak moc ta organizace vzešla ze zkušeností z oboru a jak moc to vlastně bylo nastaveno z venku, apriori určeno, co budeme a nebudeme dělat, takže je možný, že od základu je to položeno na potřebách klientů, ale já tohleto nevím.

Tohle mi naprosto stačí. Myslíte, že existují nějaké služby nebo aktivity, po kterých je poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? Je něco třeba, po čem se klienti ptají, ale vy jim nemůžete vyhovět?

Hmm, tak to třeba bývají služby, které patří do komerční sféry, to můžou být dlouhé překlady textů, tlumočení na místech, které nemají s naším zaměřením nic společného nebo třeba zastupování u soudů a takovéhle věci. Po tom dlouhodobě je poptávka, ale my absolutně nemáme kapacitu na to to dělat a asi bychom to ani dělat neměli. To mě teď napadlo jako první.

Jo, jo, dobře. Tak...s jakými problémy nebo překážkami se potýkáte při poskytování těch stávajících služeb, v běžném chodu, na co nejčastěji narážíte.

Máte na mysli překážky v práci s klienty nebo celkově jako ICP?

Celkově, myslím.

Tak asi největší překážka je, že migrace se někde nezdá být jako téma. To, že se bavíme o tom na městských částech a vlastně ve chvíli, kdy sociální odbor té městské části nemá pocit, že příliš migrantů využívá těch jejich služeb, třeba podle počtu podaných žádostí o dávky hmotné nouze a o další tyhle příspěvky. Když oni vidí, že moc lidí tam nechodí, že OSPOD taky neřeší moc případů, tak mají dojem, že migrantská komunita dobře funguje a my se snažíme mluvit o tom, že je dobrý těm problémům předcházet, nečekat až to vybuchne, ale pracovat s těma lidma od začátku, aby nebyli neviditelná masa lidí, která dennodenně řeší věci specifický pro tu jejich komunitu. No a na městským úřadě říkají, ale my tady nevidíme moc migrantů. No jo, jenže tady žije spousta lidí z Ruska, Ukrajiny a ono moc není, jak je poznat vizuálně. Kdyby tady byli prostě všichni z Nigérie, tak si toho každý všimne, ale takhle je ten dojem, že tady migranti nejsou..noo...

Jako že není, co řešit.

No, že není, co řešit a zároveň se to pojí s tím, že často ty komunity migrantů se uzavírají, a když neumí něco řešit, tak se obrátí na někoho z té komunity, kdo umí česky. Často to může být i placená služba a ten člověk pro ně řeší věci, které by si ale mohli sami řešit, kdyby měli

možnost třeba se učit česky nebo pokud by měli přístup k informacím ve svém jazyce atak. Potom se zdá, že není žádná potíž v té migrantské komunitě, jenže lidi uvnitř těch komunit si to prostě řeší mezi sebou a dochází k minimálně interakci mezi čerstvě příchozími migrantama a tou majoritní společností, veškerá interakce probíhá skrze sprostředkovatele....možná jsem trochu odběhl od tématu..(smích)

Ne, to určitě ne. To je zajímavý odběhnutí. No a víceméně už poslední otázka: máte v plánu v budoucnu zavádět nějaké služby nebo aktivity..jakékoliv..

Noo, tak to si nejsem jistý. Jako my bychom byli rádi za nové aktivity, které by se realizovaly na popud ICP, ale ne nutně v ICP. My máme nějakou základní paletu služeb, kterou samozřejmě hodláme dlouhodobě poskytovat, protože to považujeme za základ. Nicméně byli bychom rádi, kdyby i další subjekty, hlavně teď mluvíme o školách, městských částech a dalších velkých hráčích tady v Praze začínaly řešit ty věci sami od sebe, aby ICP mohlo fungovat jako někdo, kdo přináší informace, pomůže s rozjezdem, kdo třeba v rámci projektu obcí pomůže městské části udělat analýzu migrantské situace v jejich městské části a pomůže jim rozjet tu práci a oni potom začnou dělat svoje kurzy češtiny, svoje školení a ICP asistuje tady u toho, ale nerealizuje to všechno. Tímhle směrem se chceme hodně ubírat. Samozřejmě i nadále oslovovat, co největší počet z cílové skupiny, ale pomáhat zároveň i dalším subjektům, aby mohli začít třeba zase s jinými službami, co nemůžeme realizovat my (zvoní zvonek).

Potřebujete jít otevřít?

Jo, půjdu.

Já už to stejně zastavím.

Respondent odešel otevřít dveře klientovi a poté, když se vrátil, tak se ještě poměrně hodně rozmluvil o tom, že vidí velké mezery v působení na širší veřejnost, o tom, že by se neziskové organizace měly více změřit na majoritu, aby se předcházelo xenofobii a rasismu a aby česká společnost uměla přijímat přicházející cizince.

Příloha č. 2 – rozhovor s klientkou PPI

Tak děkuju za rozhovor, je naprosto anonymní, vaše jméno nikam nenapišu.

Jo, v pořádku, i kdybyste napsala, mě to nevadí.

První moje otázka je, jaká je vaše státní příslušnost, odkud pocházíte?

Tak pocházím z Kazachstánu, státní příslušnost Kazachstán, ale jsem ruské národnosti.

Ehm.

Aby jste rozuměla, vlastně je ruský a kazachský..., máme to tam půl napůl. Předtím byl hlavní jazyk ruština, ale teď už posledních pár let je to kazachština. Jinak rodiče jsou ruského původu, já jsem z ruské rodiny, jenom jsem se narodila na území Kazachstánu, proto mám kazašský pas.

Dobře, děkuju. Jakého typu je váš pobyt?

No, já mám trvalý pobyt.

Dobře. Jak dlouho žijete v ČR?

Já žiju dlouho, od 99. roku tady a měla jsem tady různé pobyty, nejdřív to byl dlouhodobý pobyt, potom trvalý pobyt no a teď už budu mít občanství.

Od 1999.

To jste se narodila (smích).

No skoro (smích)....a od té doby, co jste tady, tak služby jakých neziskových organizací jste využila? S jakýma neziskovkama jste se setkala.

Hmm, dobře, tak využila jsem služby asi tří neziskovek, byla jsem samozřejmě v Metě na Českomoravské a byla jsem taky V tůních na Praze 1, je to, teď jsem zapomněla, jak se jmenují.

Není to ICP?

Jo, v ICP jsem taky byla v Žitné a V tůních, já se pak podívám...

To je dobrý, já si to vyhledám.

Já se na to zeptám no a pak PPI, to je organizace, kam chodím už léta, už dlouho a pořád držím při téhle organizaci.

Jak jsi se dozvěděla o IPP nebo i o ICP...

O PPI jsem se dozvěděla od kamarádky, která tam docházela už strašně dávno, to ani neznám ten rok. Ona, když přijela, tak našla PPI a šla tam na jazykové kurzy no a tak doporučila mě, tak jsem přišla na PPI, ještě, když byla na Senovážném náměstí, to byl rok 2011, že bychom mohly na kurzy češtiny no a....tak to asi stačí? Přes kamarádku.

Ehm, přes kamarádku a o těch ostatních organizacích jste se dozvěděla jak? To jste měla taky na doporučení?

O těch ostatních organizacích jsem se dozvěděla přes PPI, protože jednou mě pozvali na seminář a ten se týkal dávek, sociálních dávek a ten se konal právě v Žitný v té ICP, takže jsem tam šla na ten seminář, a tak jsem se dozvěděla, že existuje ještě ICP. No a o tý Metě jsem se taky dozvěděla od kamarádky, protože ona tam měla rekvalifikační kurzy přes to, tak řekla mi o Metě, ale já využila ty služby strašně málo, ani žádný kurz jsem si od nich nebrala.

Ehm a jaký teda služby jste využila těch neziskovek?

No tak první věc, co jsem tam šla, tak šla jsem se synem a hledala jsem, jelikož měl tu dysfázií vývojovou, tak mi řekli, že potřebuje český prostředí, což my doma nemáme, tak kamarádkami doporučila a já jsem šla do poradny spíš s tím, že potřebuju pomoc pro syna, takže jsem využila dobrovolníky. S tím jsem začínala, pak využila jsem kurzy českého jazyka pro syna...řeknu, co se týče dítěte, pak mě, jo. Tak dobrovolníky, kurzy českého jazyka a taky psychologa a takový ty dětský kroužky třeba na Pankráci, něco oni tam spolu vyráběli a taky workshopy a vycházky, děvčata ho braly minule na Petřín a tak, takže vlastně pro děti jsem využila hodně věcí a ještě to využívám teď ten český jazyk a i ty dobrovolníky. Tak to je pro dítě.

Ještě jen k tomu psychologovi, ten byl přes Poradnu?

Toho jsme měli přes Poradnu. On s ním udělal takovou hodinu a pak vlastně říkal, že můj syn vyloženě psychologickou pomoc nepotřebuje, takže jednou jsme využili tu konzultaci. Snad mi nic neuteklo, to je všechno se synem.

Ehm.

A co se týká mě, tak jsem využila kurzy českého jazyka, pak jsem využila psychologickou poradnu, to bylo přes PPI, protože ta pani spolupracuje s PPI, pak jsem využila Dámský prostor, to je spíš takový sociální posezení.

Povídání atak.

Jojo, pak zase ty workshopy, akce různý a různý semináře, samozřejmě taková pomoc, co se týče nostrifikací, co se týče mého vzdělávání, hledali jsme školu pro mě atak. No tak to je asi všechno. Spíš už jen nějaký drobný věci, už mě nic nenapadá.

Tohle stačí. Existuje teď, v tuto dobu něco, co byste potřebovala, nějakou pomoc, radu nebo asistenci?

No já ne, já dostala všechno.

Ano, chápu.

Já bych chtěla říct, že já jsem dostala ještě víc, než jsem žádala, s čím jsem ani nepočítala.

Tak to je jediné dobře, že je to tak, ale stalo se třeba někdy v minulosti, když jste přijela, že jste potřebovala nějakou pomoc a nepodařilo se vám jí sehnat?

Myslíš od poradny nebo obecně?

Obecně.

Ale jo, samozřejmě. No, dnes, když vidím, s čím vším těm cizincům pomůžou. Já jsem dělala všechno sama, zařizovala si dávky, já jsem nevěděla, že mi s tím někdo může pomoci. Dneska, to mají tak jednoduché, holky pro ně udělají všechno. Já s tím měla hodně starostí.

Takže třeba s dávkama?

Ano.

Ehm, dobře, děkuju. To je vše, co potřebuju nahrávat.

Příloha č. 3 – seznam kódů a kategorií vzniklých z otevřeného kódování rozhovorů

Pracovníci NNO

Kódy	Kategorie
Poradenství (sociální, právní, psychologické) Jednání/spolupráce se třetími stranami Kurzy školení Kulturní aktivity Tlumočení Dobrovolnická činnost Základní x na míru	Služby
Personální kapacita Projektové podmínky Migrace není téma Prostorové omezení Byrokracie Financování Nejasná grantová politika	Překážky/problémy
Terénní práce Face-to-face komunikace Letáky Web Sociální sítě Newsletter Kulturní akce Články do médií Doporučení Předání informací mezi NNO V místě cílové skupiny Projektové podmínky	Prezentace/propagace služeb
Terénní práce Face-to-face komunikace Projektové podmínky Vlastní usouzení dotazník	Zjišťování poptávky
Překlady textů Bezplatné tlumočení Zastupování u soudů Bezplatné kurzy ČJ Vzdělávací/rekvalifikační kurzy	Neuspokojená poptávka

Bydlení bez kauce	Neuspokojená poptávka
Práce s majoritou Spolupráce se státem Programy pro školy	Prevence
Projektové výzvy Zákon Poptávka klientů Veřejnost Personální kapacita	Tvorba nabídky služeb
Služby Překážky/problémy Prezentace služeb Zjišťování poptávky	Projekty

Klienti NNO

Kódy	Kategorie
Práce Rodina Bezpečí tranzit	Důvody příchody/života v ČR
ICP OPU SIMI PPI META InBáze	Spolupracující organizace
Pracovní poradenství Asistence Doučování dětí Finanční poradenství	Aktuální potřeba (poptávka)
Web Doporučení – z jiné instituce, organizace/ od kamaráda	Navázání kontaktu
Poradenství (právní, sociální) Přístup k počítači a internetu Dobrovolnická činnost Kurzy ČJ Kurzy cizích jazyků Asistence a doprovody Psycholog Semináře Kulturní aktivity Psycho-sociální podpora	Využité služby
Poradenství Asistence	Neuspokojená poptávka
Placené poradenství Placený doprovod/asistence Nevědomost	Zprostředkovatelé
Vděčnost	Vděčnost